

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FABIANE PEREIRA

**GUIA DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO DA EMPRESA J.COLTRO INFORMÁTICA**

CURITIBA

2011

FABIANE PEREIRA

**GUIA DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO DA EMPRESA J.COLTRO INFORMÁTICA**

Relatório apresentado como requisito parcial à disciplina de Implantação de Projeto, do curso de Tecnologia em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Prof.^a Orientadora: Fernanda Landolfi
Maia

CURITIBA

2011

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus pelo dom da vida, por suas mãos que sempre me guiam e me acolhem e por Ele estar sempre comigo na luta pelos meus objetivos. À minha mãe e minhas irmãs pela compreensão da minha ausência durante esses anos. À minha prima que esteve comigo no início dessa caminhada, e que sempre me fortaleceu nos momentos difíceis. Aos meus amigos, mesmo aqueles que de longe torceram por mim. As minhas amigas Ana Paula, Patrícia, Suelen e Cíntia que me incentivaram a não desistir no meio do caminho, e a todas as colegas de turma que estiveram juntas nesta caminhada. Ao meu chefe José Coltro que permitiu que esse projeto fosse possível. Agradeço em especial à minha orientadora Fernanda Maia, pelo carinho e dedicação. E por fim a todos os professores que fizeram parte dessa etapa da minha vida, contribuindo para o meu desenvolvimento pessoal e profissional.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	9
2.1 HISTÓRICO	9
2.2 ORGANOGRAMA DA EMPRESA.....	11
2.3 MISSÃO	11
2.4 VISÃO	11
2.5 VALORES	12
3 METODOLOGIA	12
4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES.....	15
4.1 1ª ETAPA: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA (27/06/2011 a 08/07/2011 – 20 HORAS)	15
4.2 2ª ETAPA: PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E DO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (11/07/2011 a 29/07/2011 – 20 HORAS)	17
4.3 3ª ETAPA: COMPILAR DOCUMENTOS E CRIAR TABELAS PARA A CONSTRUÇÃO DO GUIA - 01/08/2011 a 05/08/2011 – 20 HORAS.....	20
4.4 4ª ETAPA: CONSTRUÇÃO DO GUIA PARA AUXILIAR O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA EMPRESA (08/08/2011 a 26/08/2011 – 40 HORAS)	24
4.4.1 PASSO A PASSO PARA O CADASTRO DAS TAREFAS	29
1º PASSO: Cadastro dos cargos.....	30
2º PASSO: Cadastro de login e senha para cada usuário.	31
3º PASSO: Cadastro dos dias da semana	31
4º PASSO: Cadastro das tarefas	32
5º PASSO: Gerenciamento da área admim.	38
6º PASSO: Layout para visualização das tarefas de Ontem, Hoje e Amanhã.....	41
4.5 5ª ETAPA: AVALIAÇÃO DO PROJETO (29/08/2011 a 23/10/2011 – 20 HORAS)	43
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
6 REFERÊNCIAS.....	47
APÊNDICES	49

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Cadastro das tabelas, identificando os dados adequados Texto (Varchar), Número (Int), Data (Date).....	21
Figura 2 – Layout da tabela no PHPRunner após a identificação dos dados.....	22
Figura 3 – Relacionamento das tabelas git_tarefa e git_cargos.....	23
Figura 4 – Estrutura das tabelas no software PHPRunner.....	23
Figura 5 – Página do PHPRunner para escolha das operações básicas e dos campos Inline Edit e Inline Add.	25
Figura 6 – Exemplo de layout oferecido pelo PHPRunner	26
Figura 7 – Tabela com layout editado (texto centralizado, com maiúsculas)	27
Figura 8 – Criação de login e senha de segurança (Guia Security)	27
Figura 9 – Imagem do Output Directory do PHPRunner para definição do local de armazenagem das tabelas.	28
Figura 10 – Tela de login para acesso ao GIT	29
Figura 11 – Tela de acesso do Administrador. Essa tela permite ao administrador criar cargos, login e senha de usuário, cadastrar tarefas e definir permissões.....	30
Figura 12 – Área para cadastro dos cargos.	30
Figura 13 – Área para cadastro de login e senha de usuário.....	31
Figura 14 – Cadastro dos dias da semana por nome.....	31
Figura 15 – Tela de cadastro das tarefas, conforme questionários criados no início do projeto.	32
Figura 16 – Formulário para cadastro das tarefas diárias.....	33
Figura 17 – Visualização da periodicidade da tarefa.....	33
Figura 18 – Calendário para escolha da data da tarefa de execução única.....	34
Figura 19 – Visualização de tarefa a serem realizadas por dia da semana	34
Figura 20 – Tela de acesso para seleção dos dias da semana em que a tarefa deve ser executada.	35
Figura 21 – Visualização dos dias da semana selecionados.	35
Figura 22 – Seleção dos dias do mês em que a tarefa deve ser executada.....	36
Figura 23 – Visualização do dia do mês em que a tarefa será mostrada.....	36
Figura 24 – Cadastro de outras pessoas envolvidas na tarefa.....	37

Figura 25 – Visualização de outras pessoas envolvidas na tarefa.	37
Figura 26 – Área Admim para seleção de permissões, grupos e usuários.	38
Figura 27 – Tela do Administrador para permissões do grupo Diretor.	39
Figura 28 – Tela do Administrador para permissões do grupo de colaboradores.	39
Figura 29 – Área para seleção de usuário por grupo.	40
Figura 30 – Tela para adição / exclusão de usuários.	40
Figura 31 – Layout de acesso do grupo colaboradores.	41
Figura 32 – Layout de acesso do grupo Diretor.	42
Figura 33 – Layout de acesso do grupo Admin.	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Modelagem de dados para criação das tabelas	20
Tabela 2 – Estrutura do banco de dados para criação das tabelas.....	21
Tabela 3 – Relacionamento entre a tabela tarefa e a tabela cargos	22

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto foi desenvolvido na empresa J.Coltro Informática, tradicional empresa de prestação de serviços de informática de Curitiba, atuando a mais de 18 anos na área da Tecnologia da Informação. Localizada no centro de Curitiba, a J.Coltro Informática atende quase uma centena de empresas do Estado do Paraná, tais como; Renault, VW-Audi, Novozymes, Grupo o Boticário, Arauco, Spaipa, entre outros.

A proposta de elaborar o guia de instrução de trabalho do profissional de secretariado para a empresa J.Coltro Informática, surgiu com o intuito de aplicar aos processos da empresa, os conhecimentos adquiridos durante a graduação, visando a adequação das atividades da empresa dentro das habilidades que o profissional de secretariado desenvolve, aumentando a eficácia em termos de cumprimento da missão organizacional.

A importância da construção do guia deu-se pelo fato de que as informações e atividades da empresa encontravam-se centralizadas junto ao diretor e a secretária, limitando o fluxo de informações caso seja necessário a ausência de uma das partes e também entre os demais envolvidos.

Para a elaboração do projeto, foi proposto dividir as atividades por setor / cargos (diretor, secretária, recepção, consultores), detalhando as atividades desenvolvidas em cada função. Essas informações estariam disponíveis via web (intranet no site da empresa) e seriam acessadas pelo profissional responsável através de login e senha pessoal.

A expectativa do projeto foi gerar uma ferramenta útil para a empresa, garantindo que atividades sejam executadas de forma eficaz por pessoas ou colaboradores que desconheçam o processo.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

2.1 HISTÓRICO

A J.Coltro Informática é uma empresa de pequeno porte, que iniciou seus serviços na área de informática em 1993 com o objetivo do empreendedor Sr. José Coltro Filho de poder emitir notas fiscais para os serviços que prestava como consultor autônomo.

Em dado momento, por conta de haveres financeiros, a J.Coltro Informática se viu obrigada a assumir a carteira de clientes da empresa que era antes tomadora dos seus serviços. Assumir essa carteira de clientes foi o motivo de alugar salas comerciais no centro de Curitiba, contratar pessoal, comprar mobília e computadores.

Esse acontecimento alavancou o início da história da empresa, visto que, o ramo de informática estava em alta e o computador sendo inserido nas organizações. Em função disso, as empresas se viram obrigadas a treinar seus colaboradores para essa nova demanda do mercado. A J.Coltro Informática precisou se adequar a essa grande procura pelo serviço e montou uma estrutura com seis salas. O espaço foi dividido em quatro laboratórios para treinamento, com capacidade para 12 pessoas, ar condicionado, banheiro exclusivo, computadores, mesas, cadeiras e quadro branco, uma sala que servia de escritório administrativo e uma sala para recepção e coffee-break. A empresa também oferecia convênio para estacionamento, com fácil localização, qualidade nos serviços e preços acessíveis. Nesta época, a J.Coltro atendia em média 150 alunos por dia, com aulas no período da manhã das 08h às 12h, a tarde das 13:30h às 17:00h e a noite das 18:30h às 22:30h.

Em 1996 a procura pela área da informática começou a ser controlada e a maioria das empresas já estavam adaptadas ao uso da informática. Com isso houve uma queda na procura por treinamentos e uma alta na procura por serviços mais específicos na área de consultoria em informática, exigindo que a J.Coltro adaptasse novamente sua estrutura para a demanda do mercado. Sendo assim, a J.Coltro mudou sua estrutura para dois laboratórios de informática e iniciou os serviços de consultoria, geralmente “in company”

(realizado na empresa tomadora dos serviços), tornando viáveis os trabalhos numa estrutura menor.

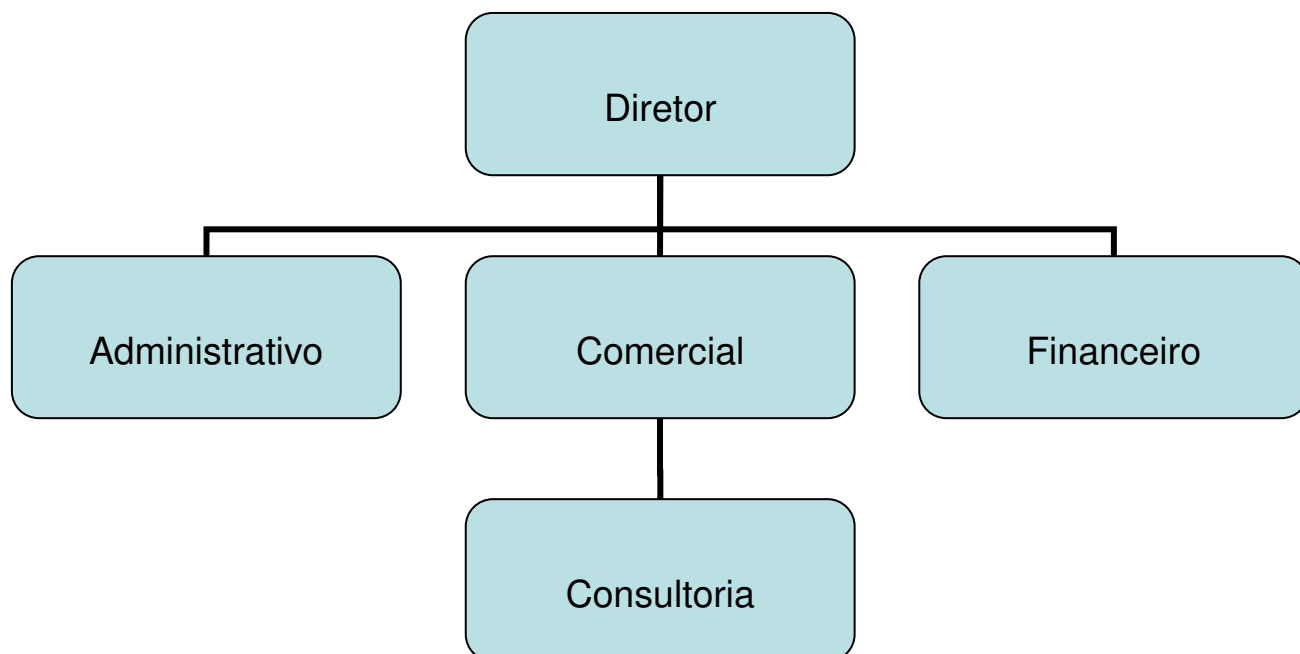
Em 2008, com a crise financeira mundial atacando a economia, as grandes empresas clientes da J.Coltro diminuíram sua demanda de treinamento, fazendo com que a J.Coltro buscasse a redução dos custos e considerando que a maioria das empresas integrantes da carteira de clientes montaram laboratórios próprios de treinamento de informática, a empresa reduziu a sua estrutura para apenas um laboratório, buscando otimizar o ponto de equilíbrio financeiro do negócio. Após a crise financeira do país, surgiu uma demanda maior para o desenvolvimento de sistemas e os treinamentos in company.

Nos últimos anos de 2007 a 2010, a J.Coltro direcionou sua especialização para a criação de softwares de SFIS - Shop Floor Information System, ou, Sistemas de Apontamento da Produção (chão de fábrica). Estes sistemas são os responsáveis pela rastreabilidade de produtos e seus componentes. O fato da J.Coltro desenvolver softwares SFIS de forma customizada, ou seja, atendendo totalmente os requisitos de seus clientes / produtos, direcionou a maior parte da demanda de serviços da empresa para esse ramo.

Mais recentemente, em 2010, a empresa inaugurou sua sede própria no centro de Curitiba, agora com foco nas demandas do mercado em desenvolvimento de sistemas e consultoria em informática que vem trazendo resultados positivos para a empresa. A empresa encontra-se em fase de mudanças, os objetivos estão sendo analisados e há expectativas de alterações no ramo de negócio, destacando a área da inovação, tecnologia, qualidade e lucratividade.

Essas mudanças foram observadas a partir das transformações no mercado, considerando que a maioria das empresas busca profissionais já qualificados na área de informática. A J.Coltro estuda a demanda de um público com um nível maior de conhecimento que precisa de um serviço customizado a sua necessidade, destacando a consultoria e o desenvolvimento de sistemas que permitem maior aproveitamento dos serviços.

2.2 ORGANOGRAMA DA EMPRESA



Fonte: Elaboração da autora

2.3 MISSÃO

Otimizar o retorno dos investimentos realizados pelos nossos clientes em tecnologia da informação. Para que esta otimização seja possível, a empresa atua como parceira de clientes em duas frentes principais; treinamento / consultoria (qualificação dos recursos humanos da empresa cliente) e desenvolvimento de sistemas (voltados à geração de informações, síntese e relatórios gerenciais).

2.4 VISÃO

Ser referência em termos de domínio de regras de negócios da indústria eletrônica nacional e internacional, qualificando de forma diferenciada e positiva para firmar parcerias com essas empresas. Esta opção deve-se ao comportamento dessa indústria no presente momento histórico e o seu rápido crescimento dentro da região de abrangência.

2.5 VALORES

- Responsabilidade e Comprometimento;
- Inovação em busca da Excelência;
- Respeito e Transparência;

3 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste projeto, foram utilizados três componentes da metodologia científica, sendo eles: pesquisa bibliográfica, de campo e documental.

Para iniciar o desenvolvimento do relatório, foi utilizada a pesquisa bibliográfica que, segundo MANZO (1971 p. 32), citado por LAKATOS E MARCONI (2002 p. 71), “[...] oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficiente”. Desta forma buscou-se na pesquisa bibliográfica caminhos para entender o processo de desenvolvimento de sistemas, já que a proposta foi criar um guia de instrução de trabalho disponibilizado eletronicamente, oferecendo meios para solucionar as deficiências apresentadas no processo de realização das tarefas, otimizando os recursos disponíveis.

Ainda, SANTOS (1999, p. 29), informa que podemos considerar como fontes bibliográficas os seguintes recursos:

[...] Livros (de leitura corrente ou de referência, tais como dicionários, enciclopédias, anuários etc.), as publicações periódicas (jornais, revistas, panfletos, etc.) fitas gravadas de áudio e vídeo, páginas de web sites, relatórios de simpósios/ seminários anais de congressos, etc.

[...] Livros (de leitura corrente ou de referência, tais como dicionários, enciclopédias, anuários etc.), as publicações periódicas (jornais, revistas, panfletos, etc.) fitas gravadas de áudio e vídeo, páginas de web sites, relatórios de simpósios/ seminários anais de congressos, etc. SANTOS (1999, p. 29),

Dessa forma foi possível entender melhor quais as ferramentas necessárias para o desenvolvimento do guia e quais os recursos seriam necessários para o sua criação.

NA segunda fase, realizou-se a pesquisa de campo, após o estudo bibliográfico, para que fosse possível abranger um maior conhecimento sobre o processo, pois, nesta etapa foram definidos os objetivos da pesquisa e quais os meios de coleta de dados. Para LAKATOS E MARCONI (1996), a pesquisa de campo é definida como:

[...] a pesquisa em que se observa e coleta os dados diretamente no próprio local em que se deu o fato em estudo, caracterizando-se pelo contato direto com o mesmo, sem interferência do pesquisador, pois os dados são observados e coletados tal como ocorrem espontaneamente (LAKATOS; MARCONI, 1996, p. 75).

Além disso, de acordo com LAKATOS E MARCONI (1996, p.76) pesquisa pôde ser classificada como uma pesquisa de campo, quantitativo-descritiva, que significa uma:

[...] Investigação empírica, com o objetivo de conferir hipóteses, delineamento de um problema, análise de um fato, avaliação de programa e isolamento de variáveis principais. É uma pesquisa quantitativa, que usa técnicas de coleta de dados, que podem ser: entrevistas, questionários, formulários, etc. (LAKATOS; MARCONI, 1996, p.76)

A pesquisa de campo quantitativa-descritiva foi utilizada com o objetivo de conseguir informações e conhecimentos acerca dos problemas. Para o guia foram observados o local (campo) e a percepção dos usuários (diretor, secretária).

A observação do ambiente facilitou a identificação dos problemas ocasionados pela falta de padronização nos processos, sendo proposto, através da coleta dos dados as soluções cabíveis para o projeto.

O procedimento de análise documental favoreceu a observação do projeto em desenvolvimento, que segundo SANTOS, (1999, p.30), “documentos são as fontes de informações que ainda não receberam organização, tratamento analítico e publicação”. Sendo assim, a pesquisa documental foi utilizada para o levantamento dos dados, tendo em vista as

tarefas diárias, histórico de atividades e procedimentos necessários para um bom funcionamento da empresa.

A implantação do guia informatizado auxilia e facilita o entendimento dos processos na execução de cada tarefa, e para dar continuidade a este pensamento, foi necessária a coleta de dados das tarefas realizadas através dos formulários, que para FROTA (1994, p. 47),

[...] constitui técnica valiosa em qualquer pesquisa, tendo sido anteriormente discutidas, do ponto de vista conceitual, suas diferentes formas, vantagens e especialidades. Dentre as diversas opções já enumeradas (questionários, formulários, entrevistas, etc.)

Para o desenvolvimento do projeto, foi necessário entender a importância de manter um cadastro das informações no banco de dados, mesmo sendo as mais rotineiras, percebendo que a junção desses dados em um mesmo local proporciona uma melhora na comunicação e no controle das atividades, e segundo LEONI E LEONI (1994, p. 17),

É de fundamental importância à compilação de dados, que qualifiquem as pessoas em qualquer nível de atividade [...], no mundo atual este banco de dados é imprescindível para qualquer gestão, pois serve para inúmeras inserções [...].

Das inúmeras vantagens da utilização de um banco de dados, alguns exemplos foram citados por DATE (1990, p. 13), quando diz que:

É compacto: não há necessidade de arquivos de papéis volumosos, é rápido: a máquina pode recuperar e modificar os dados muito mais rapidamente do que o ser humano. Em especial, as consultas repentinas [...], são respondidas rapidamente, sem consultas manuais ou pesquisas visuais, que consomem muito tempo. Tem fluxo corrente: disponibilidade de informações certas e atualizadas a qualquer momento, basta pedir.

Através de um sistema informatizado, que para MOREIRA E MOREIRA, (2004 p. 7), “sistema pode ser definido simplesmente como um grupo de elementos inter-relacionados ou em interação que formam um todo unificado”. Foi identificada a necessidade da utilização deste princípio, para facilitar o cadastro e auxiliar a execução das tarefas, não havendo mais a necessidade da repetição para este procedimento.

Esses foram os métodos utilizados para elaboração do guia, com o objetivo de torná-lo útil para utilização na organização.

4 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1 1ª ETAPA: ANÁLISE DA PROBLEMÁTICA (27/06/2011 a 08/07/2011 – 20 HORAS)

Para a análise da problemática foram realizadas reuniões com a diretoria para compreensão da problemática. Nestas reuniões foram listados os pontos necessários para a construção do guia de instrução de trabalho e a forma como este material seria utilizado pelo profissional de secretariado e por profissionais de outros cargos da empresa.

Nestas avaliações constatou-se que a empresa mantinha as informações centralizadas na diretoria e na secretaria, dificultando a execução das atividades caso alguma das partes não estivesse presente. Percebeu-se que essa centralização causava uma dependência das pessoas envolvidas para a realização da tarefa, e não havia uma divisão das atribuições por cargo. Verificaram-se falhas na comunicação¹ e no controle das informações, pois não havia nenhum documento que indicasse a descrição das tarefas, quando deveriam ser feitas ou qual a sua importância.

Com o objetivo de melhorar a comunicação da empresa e a eficácia nas tarefas realizadas, pensou-se em um guia disponibilizado eletronicamente, visto que, a maior parte das informações da empresa encontra-se em arquivos eletrônicos (planilhas de controles, banco de dados, sistemas informatizados) e a comunicação da empresa é feita na maioria das vezes através de e-mail e chats na internet. Nesse processo identificou-se a necessidade de que cada tarefa tivesse sua descrição, sua periodicidade e quais as pessoas envolvidas,

¹ Numa organização, as informações não devem circular desarticuladas e de modo caótico, mas sujeitas a uma hierarquia de cargos e funções. Elas recebidas ou produzidas, devem caminhar por todo um sistema de redes e fluxos internos e externos (MEDEIROS, HERNANDES, 2004, pg. 52).

possibilitando o acesso em qualquer computador através de login e senha pessoal.

A importância da construção de um guia de instrução deve-se a necessidade de melhorar a rotina das atividades para que a organização pudesse realizar as tarefas de maneira padronizada, evitando riscos e erros, aumentando a eficácia em termos de cumprimento da missão organizacional.

Para a elaboração deste guia de instrução de trabalho usou-se a ferramenta PHPRunner². Esta ferramenta foi escolhida pelas vantagens que oferece na alteração dos dados, pois este programa atualiza automaticamente as informações assim que seja logado pelo usuário. O PHP é uma linguagem de programação do ambiente Web e é totalmente gratuito. Pode-se construir páginas PHP de forma manual ou utilizar programas que automatizam e agilizam essa criação. Manualmente, páginas PHP podem ser criadas usando apenas o bloco de notas. Os programas que automatizam essa criação se dividem em gratuitos e pagos. O PHPRunner é um software russo, pago, cuja licença custa U\$ 399,00.

Considerando que a J.Coltro utiliza PHPRunner para criar programas Web para vários de seus clientes, optou-se por construir o guia usando este software.

Para o cadastro das tarefas, observou-se a necessidade de dividi-las em períodos, pois estas se diferem umas das outras, algumas exigindo uma atenção diária, outras feitas em datas específicas da semana, outras em datas específicas do mês e aquelas de execução única. Dentro desta análise dividiram-se as tarefas em:

- Diária
- Por dia da semana
- Por dia do mês
- Execução única

² Software gerador de páginas (tela de acesso, telas para listar e manipular informações) PHP destinadas à manipulação (adicionar, alterar e excluir) registros em tabelas de banco de dados. Informação disponível através da internet: (<http://xlinesoft.com/phprunner>).

As tarefas diárias foram listadas como atividades de controle, ou seja, aquelas que se repetem todos os dias e devem estar sempre visíveis no sistema. As tarefas por dia da semana são aquelas que precisam ser executadas sempre em dias específicos da semana (seg a sex), constatou-se que o sistema precisaria conter formas do profissional indicar em qual ou quais dias a tarefa deveria ser executada. Da mesma forma, para as tarefas por dia do mês, o sistema deveria oferecer a opção de informar em qual ou quais dias do mês a tarefa deveria ser executada. Para as tarefas de execução única, o sistema oferece a opção de criá-las e delega-las apenas na data que deve ser realizada.

Após essa definição, percebeu-se a necessidade de envolver outros cargos da empresa no guia, pois o profissional de secretariado trabalha junto com a diretoria, sendo muitas vezes envolvido em atividades em que é preciso delegar tarefas e gerenciar outros departamentos. A criação do guia cargos possibilitou a atribuição da execução de novas tarefas pelo diretor e pela secretária para o gerenciamento da recepção e dos consultores.

4.2 2ª ETAPA: PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E DO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES (11/072011 a 29/07/2011 – 20 HORAS)

Nesta etapa houveram algumas mudanças na padronização, o padrão de atendimento não foi incluído nesse processo, devido ao fato de que a maioria dos clientes da empresa são atendidos através de e-mail e telefone, e geralmente não há atendimento direto ao cliente.

A padronização da área de trabalho, segundo CAMPOS (2004, p. 51) “é o instrumento que indica a meta (fim) e os procedimentos (meios) para execução dos trabalhos, de tal maneira, que cada um tenha condições de assumir a responsabilidade pelos resultados de seu trabalho”. Essa etapa foi pensada de forma que as tarefas pudessem ser gerenciadas e mantidas sobre um planejamento, elaboradas de acordo com os conhecimentos adquiridos, apontando seus possíveis riscos e erros.

Primeiramente pensou-se na forma como as informações seriam inseridas no sistema. Para isso foi necessário conhecer alguns conceitos básicos de banco de dados relacionais.

Segundo o site <http://www.juliobattisti.com.br/artigos> :

Um Banco de Dados Relacional é uma coleção de informações normalmente organizadas e armazenadas numa ordem específica. A partir do banco de dados, podemos extrair, incluir e deletar dados. O objetivo de um banco de dados é armazenar e recuperar informações relacionadas.

Por meio deste conceito foi analisada a maneira como as tarefas eram executadas e como isso deveria ser armazenado no banco de dados. Junto à diretoria criou-se um formulário para seguir de base para as informações necessárias para o banco de dados. Para a construção deste formulário, utilizou-se a ferramenta 5W2H. O site <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/> afirma que:

O 5W2H, basicamente, é um check list de determinadas atividades que precisam ser desenvolvidas com o máximo de clareza possível por parte dos colaboradores da empresa. Ele funciona como um mapeamento destas atividades, onde ficará estabelecido, o que será feito, quem fará o quê, em qual período de tempo, em qual área da empresa e todos os motivos pelos quais esta atividade deve ser feita. Em um segundo momento, deverá figurar nesta tabela, como será feita esta atividade e quanto custará aos cofres da empresa tal processo.

Neste formulário primeiramente pensou-se que cada tarefa, para integrar um banco de dados relacional, deve conter um código numérico, que na ferramenta 5W2H refere-se ao *Where* (onde), pois nos banco de dados relacionais o código representa o local onde ele deve buscar a informação para se relacionar aos outros itens.

Em segundo lugar, utilizou-se o item *Who* (por quem será feito) que se refere a qual cargo está tarefa está relacionada, o nome do profissional responsável que a executará, se há outras pessoas envolvidas e por quem o cadastro foi feito. Em terceiro lugar integraram-se as periodicidades; diária, por dia da semana, por dia do mês e execução única e tarefa criada em para manter o controle do banco de dados, itens que fazem parte do *When* (quando será feito) da ferramenta da qualidade.

Com essas informações iniciou-se a descrição das tarefas, utilizando os *What* (o que fazer), *Why* (por que fazer) neste caso, indicou-se os problemas causados caso a tarefa não fosse executada. Utilizou-se o *How* (como será feito) e por último o *How much* (qual o custo do projeto).

Nesta fase, criaram-se então os questionamentos necessários para que a tarefa fosse executada de forma padronizada e eficaz. Sendo listada desta forma:

- *Where* (local): código banco de dados;
- *Who* (quem): cargo, nome profissional, outras pessoas envolvidas, reportar para, tarefa criada por;
- *When* (quando): diária, por dia da semana, por dia do mês e execução única, tarefa criada em;
- *What* (o que fazer): nome da tarefa;
- *Why* (porque): riscos e erros, conseqüências de não fazer;
- *How* (como fazer): descrição da tarefa;
- *How much* (quanto custa): sem custo para empresa.

Listaram-se quatro tarefas para o desenvolvimento do formulário, uma para cada periodicidade, atribuída a Secretária, já que, o objetivo do guia foi desenvolver uma ferramenta de auxílio para este profissional, são elas:

- Diária: pegar as correspondências;
- Por dia da semana: verificar contas a pagar (seg-qua-sex);
- Por dia do mês: enviar relatório para fechamento de horas mensais para faturamento;
- Execução única: Reservar passagem aérea para a diretoria.

Através dos formulários, disponíveis nos apêndices (1 a 4), pode-se verificar as atividades atribuídas a cada cargo da empresa e fazer a padronização das atividades.

4.3 3ª ETAPA: COMPILAR DOCUMENTOS E CRIAR TABELAS PARA A CONSTRUÇÃO DO GUIA - 01/08/2011 a 05/08/2011 – 20 HORAS

Por meio dos formulários foi possível diagnosticar as atribuições de cada cargo e o início do banco de dados. Juntou-se todas as informações adquiridas através de histórico de e-mails, histórico de clientes, propostas enviadas, planilhas de controle (faturamento, contas a pagar, contatos), e deu-se início a criação das tabelas para o banco de dados.

Para construção das tabelas, primeiramente foi desenvolvido a modelagem de dados. A modelagem de dados é uma linguagem utilizada para portar rotinas do mundo real para uma linguagem que possa ser entendida pelos gerenciadores de banco de dados, ou seja, foi preciso armazenar os dados definidos pelos formulários (real) para a linguagem do banco de dados (campos), utilizando o tipo de dado mais adequado (texto, número, data) que foram organizados em tabelas.

Ex: GIT – Guia de Instrução de trabalho

Coluna (campo)	Tipo de dados	Significado
Código	Número	Código da tarefa
Nome	Texto (50 caracteres)	Nome da tarefa

Tabela 1 – Modelagem de dados para criação das tabelas

Na linguagem de modelagem de dados criou-se uma estrutura, um “modelo” do banco de dados, um processo de planejamento do banco de dados. Nesse planejamento foi possível identificar se as tabelas deveriam ou não compartilhar as suas informações e como esses dados deveriam ser relacionados. Listou-se todos os campos descritos no formulário:

Ex: GIT_tabela_tarefa

Coluna (campo)	Tipo de dados	Significado
tarefa_código	Número	Código da tarefa

tarafa_cargo	Número	Código do cargo
tarafa_descrição	Texto (3000 caracteres)	Descrição
tarafa_diaria	Texto 3 (sim; não; 0)	Diária
tarafa_exec_única	Data	Data da execução
tarafa_o_que_fazer	Texto (500 caracteres)	Descrição
tarafa_como_fazer	Texto (500 caracteres)	Descrição
tarafa_cons_nfazer	Texto (500 caracteres)	Descrição
tarafa_riscos_erros	Texto (500 caracteres)	Descrição
tarafa_reportar_para	Texto (100 caracteres)	Código de cargo
tarafa_criada_data	Data	Data em que foi criada
tarafa_criada_por	Número	Código do usuário
tarafa_obs	Texto (500 caracteres)	Descrição

Tabela 2 – Estrutura do banco de dados para criação das tabelas

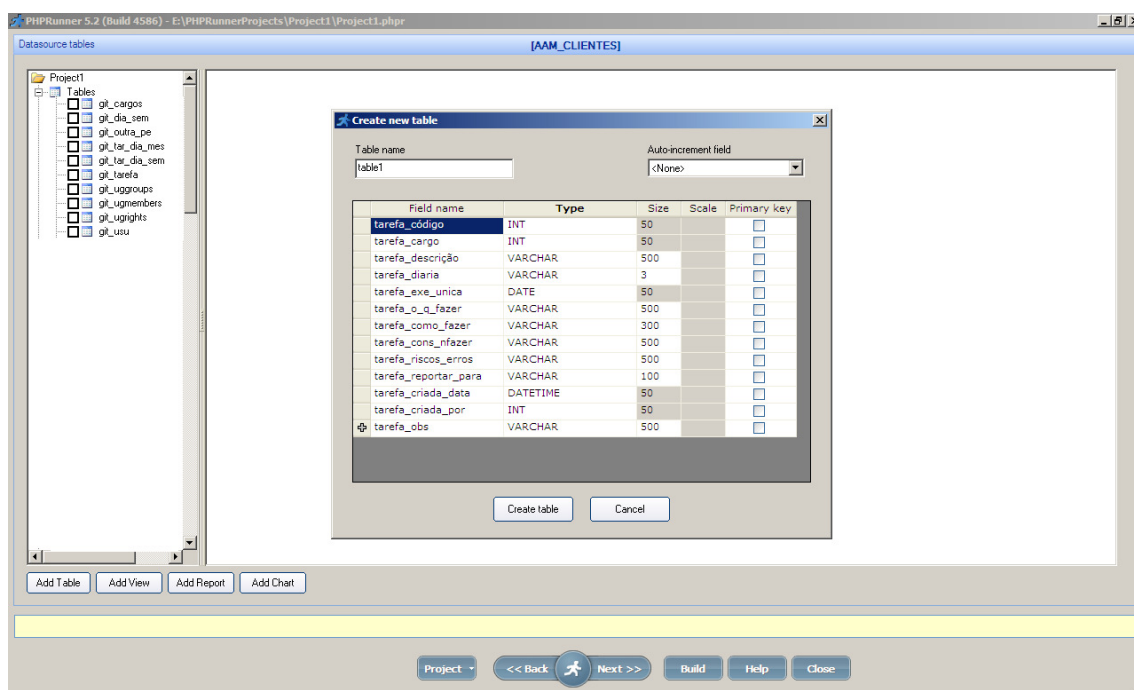


Figura 1 – Cadastro das tabelas, identificando os dados adequados Texto (Varchar), Número (Int), Data (Date).

Após o cadastro, as informações foram mostradas em tabelas. Figura 2.

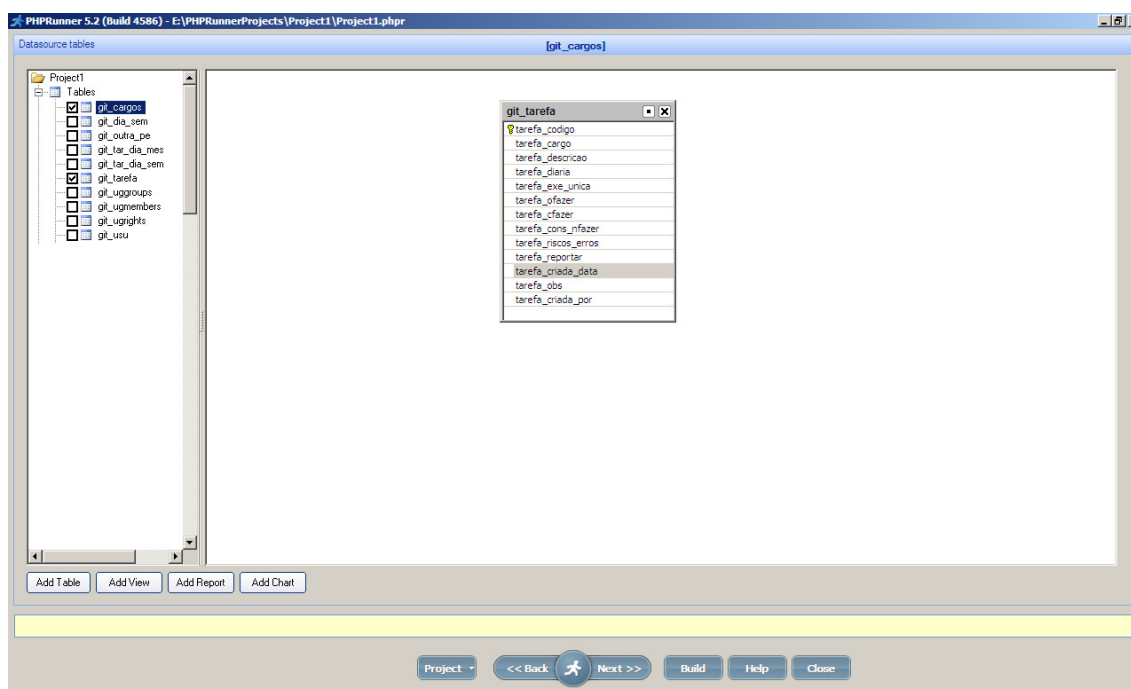


Figura 2 – Layout da tabela no PHPRunner após a identificação dos dados.

Definida essa estrutura, constatou-se que a tarefa cargos precisaria armazenar o nome dos cargos, pois na tabela GIT_tarefas, eles se apresentam como número (código), ou seja, o banco de dados precisaria buscar a informação do “nome do cargo” através desse número em uma outra tabela, criando um relacionamento entre as tarefas e os cargos.

Ex: Relacionamento Tabela tarefa x Tabela cargos

GIT_tabela_tarefa

tarefa_código (num)

tarefa_cargo – (1)

GIT_tabela_cargos

cargo_código (1)

cargo_descricao (Secretária)

Tabela 3 – Relacionamento entre a tabela tarefa e a tabela cargos

No PHPRunner, esse relacionamento é feito através da ligação das tabelas, a seta indica quais tabelas se relacionam entre si, conforme figura 3.

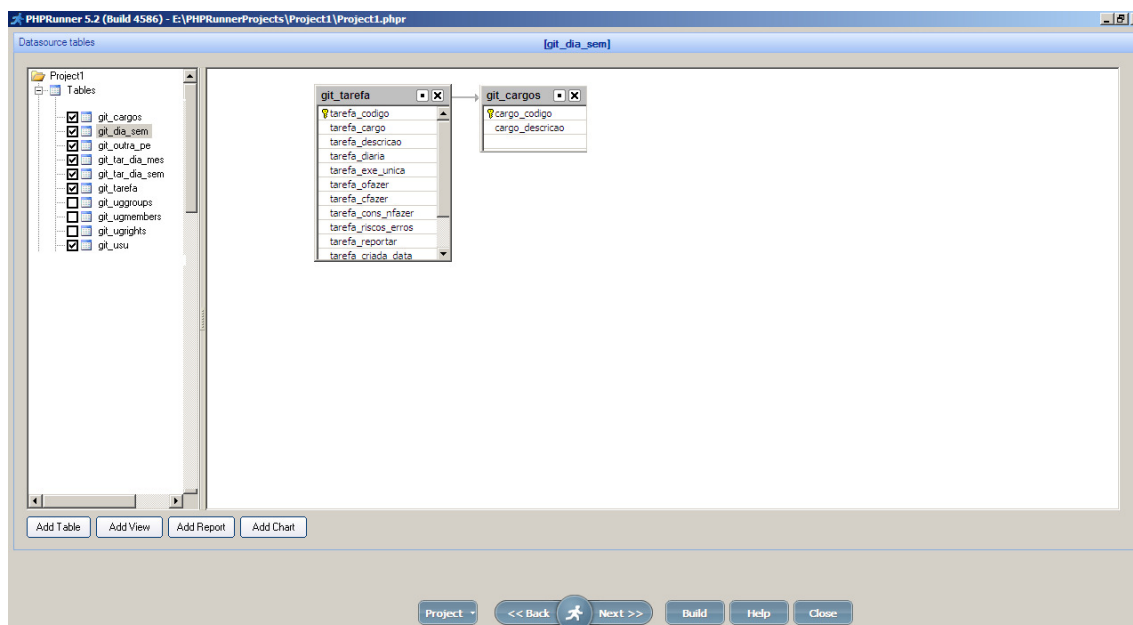


Figura 3 – Relacionamento das tabelas git_tarefa e git_cargos.

Cumprido o planejamento, as demais tabelas foram criadas no software PHPRunner e armazenadas no Sistema Gerenciador de Banco de Dados MySQL³. Sendo assim, através do planejamento da modelagem de dados desenvolveu-se toda a estrutura para o banco de dados, conforme figura 4.

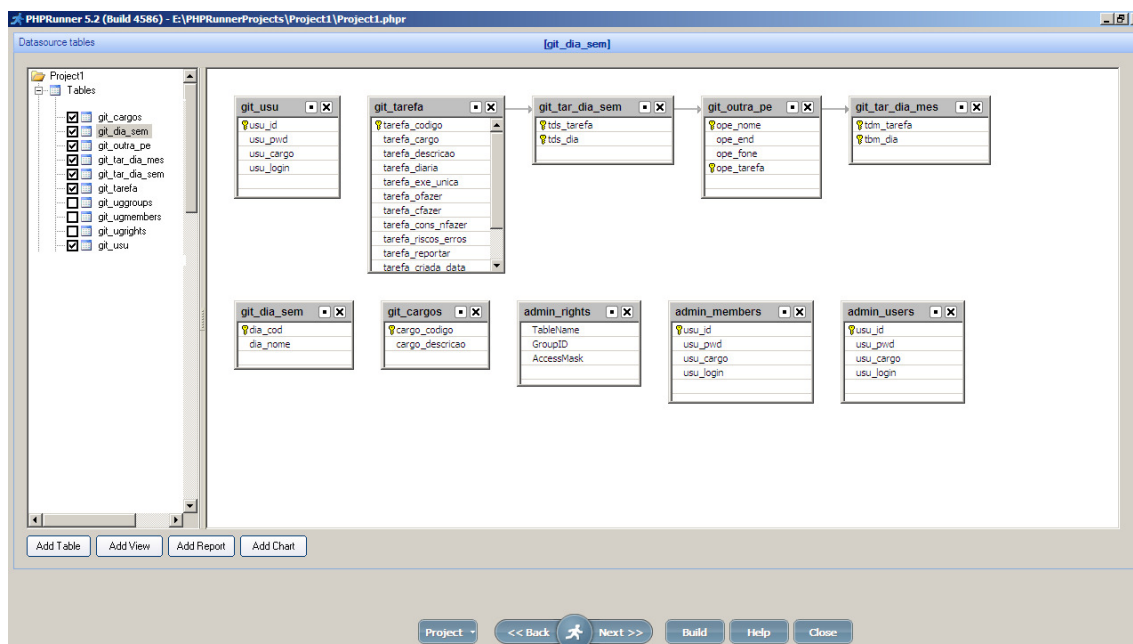


Figura 4 – Estrutura das tabelas no software PHPRunner.

³ MySQL é uma coleção de arquivos especiais que armazenam dados ou informações organizadas em estruturas chamadas tabelas (TANSNEY, p. 252, 2002)

4.4 4ª ETAPA: CONSTRUÇÃO DO GUIA PARA AUXILIAR O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO EXECUTIVO NA EMPRESA (08/08/2011 a 26/08/2011 – 40 HORAS)

Após concluídas as etapas de análise do ambiente, definição dos dados, formulários e tabelas, iniciou-se a criação da interface do guia de instrução de trabalho. A interface (layout) é a página exibida eletronicamente, através do site da empresa, para cadastro, controle e administração das tarefas. Para que o guia pudesse ser disponibilizado através de páginas eletrônicas, utilizou-se o software Apache e SGBD – Sistema Gerenciador de Banco de Dados MySQL, softwares gratuitos, utilizados no mundo todo. O Apache é um software web line, que serve para exibir as páginas no browser e o MySQL é o banco de dados que armazena as informações (dados das tabelas), eles ficam instalados no servidor. O servidor é o local em que o site da empresa está hospedado, ou seja, todas as informações de banco de dados MySQL, do Apache e PHP estão armazenadas nele, formando um banco único, que reside no servidor, sendo possível acessar as páginas de qualquer computador conectado à internet e obter os mesmos dados do banco.

O layout foi criado no PHPRunner, o software oferece opções de interfaces automáticas e cria “modelos” de páginas com as informações cadastradas, que podem ser editadas a qualquer momento. Essa ferramenta facilitou a criação do guia, já que, o software pôde ser utilizado por pessoas que não tinham conhecimento de linguagem de programação.

A primeira etapa para criação das páginas foi selecionar quais tabelas seriam mostradas para o usuário e quais operações estariam disponíveis. Existem 6 operações básicas sobre um banco de dados já criado: adicionar, editar, excluir, ver, filtrar, classificar para cada tabela inserida no sistema. Foi preciso decidir quais dessas operações estariam disponíveis. O PHPRunner também oferece a opção de permitir que os registros sejam adicionados ou editados na própria tela, sem obrigar abertura de nova tela para isso, conforme campos Inline Edit e Add, mostrados na figura 5.

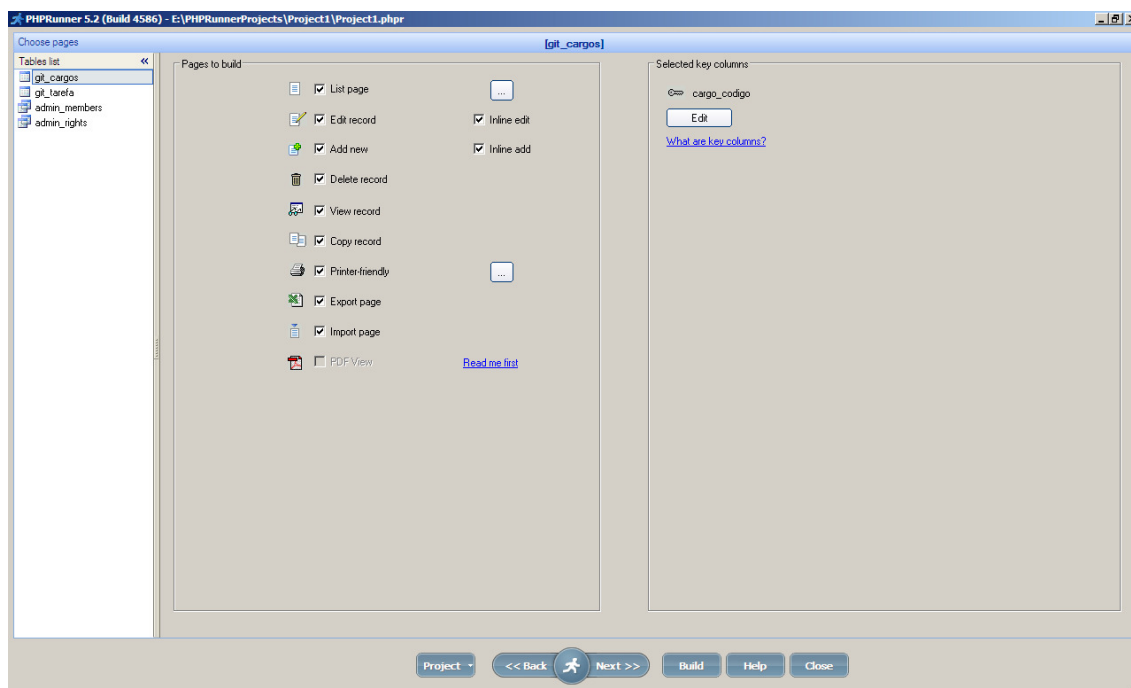


Figura 5 – Página do PHPRunner para a escolha das operações básicas e dos campos Inline Edit e Inline Add.

Depois foi criado o visual da página, no menu Chosse Theme (Escolha do Tema), nesse menu foi possível personalizar a aparência visual do guia, pois ele apresenta 6 opções de interface e cores diferentes para as páginas, que puderam ser modificados instantaneamente, permitindo a visualização do layout final. Essas opções de tema e o esquema de cores existem para facilitar e agilizar o processo, para que o desenvolvedor não precise criar esquemas de cores a cada sistema, mas ele pode fazer isso, pois o PHPRunner permite que sejam adicionados novos temas, assim, pode-se criar o seu esquema de cores e depois desenvolver vários sistemas e apenas aplicar esse esquema de cores aos seus sistemas de acordo com a padronização da empresa. Para o GIT foi utilizado o layout do software: Tema (Chosse Layout) e Cor (Color Schema) London, conforme mostrado na figura 6.

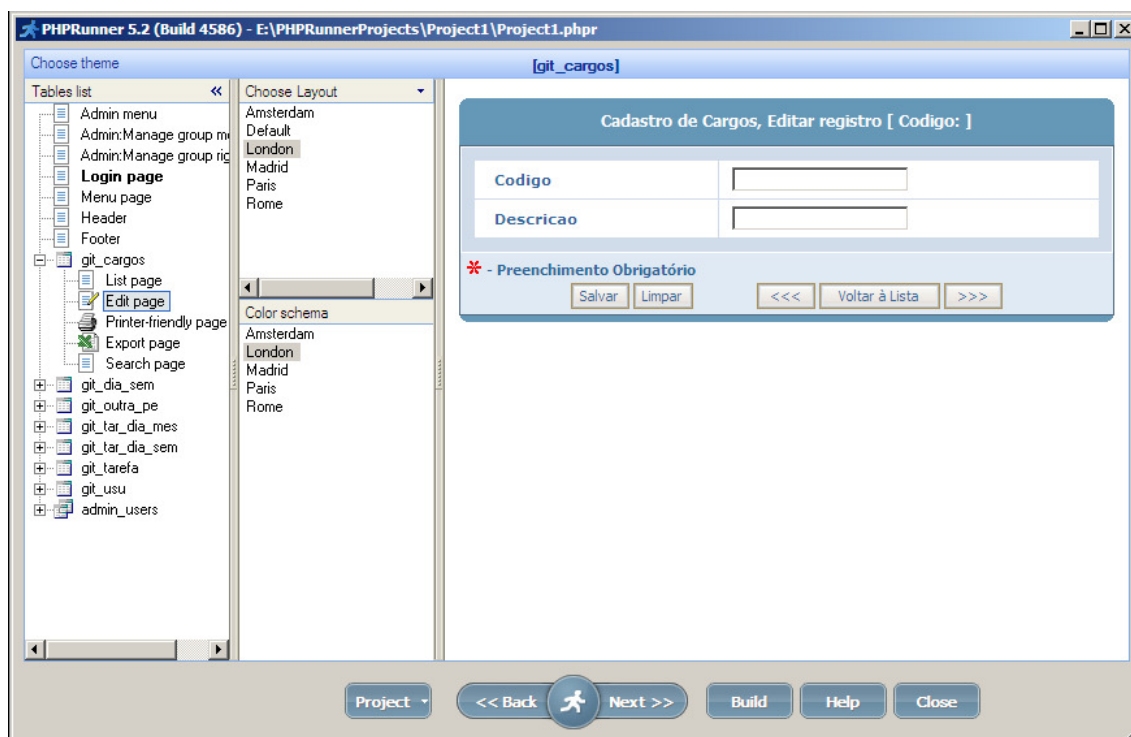


Figura 6 – Exemplo de layout oferecido pelo PHPRunner

O próximo passo foi na guia Visual Editor, que permite modificar os textos das tabelas, para uma melhor aparência no layout. Segundo o manual do PHPRunner ⁴, o software:

Permite que você personalize a aparência da sua aplicação com a facilidade de arrastar e soltar. O PHPRunner irá apresentar o layout proposto para cada página. No entanto, todos os elementos nas páginas podem ser facilmente modificados. O Editor do Visual permite arrastar e soltar, copiar e colar os objetos ao redor da página. Para todos os campos e rótulos na página você pode mudar a fonte, tamanho, cor, estilo, o recuo e o alinhamento.

No Visual Editor, é possível fazer inúmeras alterações, mas essas modificações alteram apenas a forma como os usuários iriam ver o sistema, não alteram as informações na tabela. Como exemplo podemos identificar na figura 7, onde estava escrito `tabela_cargos`, pode-se alterar para Cadastro de Cargos. Nesta guia foi possível organizar e centralizar os textos para uma visualização clara dos itens.

⁴ Disponível em: http://xlinesoft.com/phprunner/docs/navigation_bar.htm, acesso em: 15/10/2011.

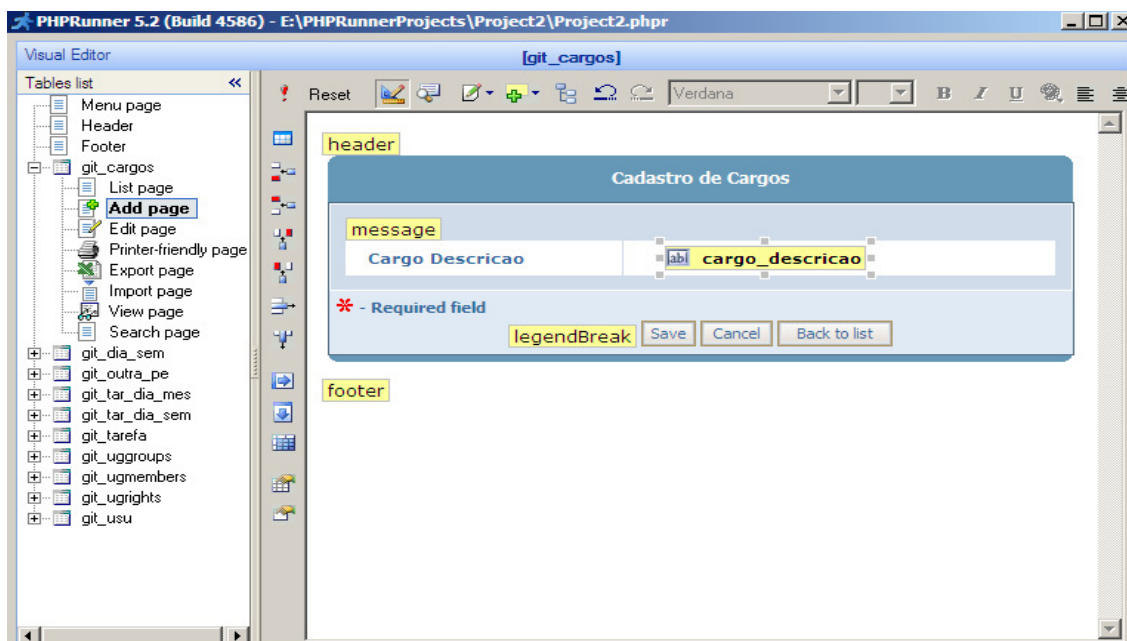


Figura 7 – Tabela com layout editado (texto centralizado, com maiúsculas)

Terminada a etapa de criação da interface interna, passou-se para a etapa de segurança das tabelas. Nesta fase definiu-se que algumas páginas que seriam abertas (todos os usuários podem visualizar) e outras que deveriam ter acesso restrito (apenas os usuários com permissão podem acessar). Para isso, criou-se um login e senha no próprio PHPRunner, através da guia *Security* (segurança), que permitiu criar uma única tabela para armazenamento de login e senha de todos os usuários do sistema. Conforme figura 8.

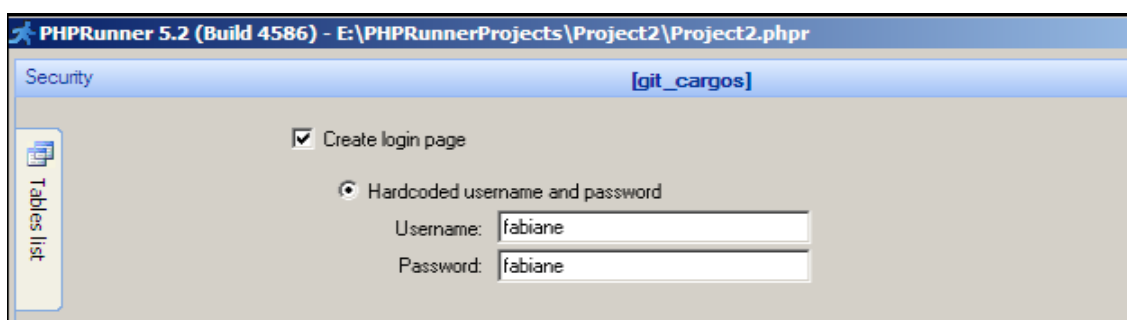


Figura 8 – Criação de login e senha de segurança (Guia Security)

A ativação desse módulo de segurança (Security) criou a tabela chamada Admin (administrador) que possibilitou adicionar, alterar, excluir grupos, adicionar, alterar, excluir e vincular usuários aos grupos e configurar níveis de permissão diferentes para cada um dos grupos, ou seja, permitiu uma

estrutura de acesso que deu a cada usuário apenas as permissões que lhe são cabíveis. Essas permissões foram cadastradas já no layout final que podem ser alteradas apenas pelo administrador a qualquer momento.

Finalizando o layout na guia Query foram construídas as páginas para visualização das tarefas de: Ontem, Hoje e Amanhã. Essa visualização das tarefas foi desenvolvida em linguagem de programação SQL. Essa linguagem é responsável por selecionar e filtrar os registros de cada pagina e mostrá-los em uma única guia. Como o uso de linguagem de programação foge dos conhecimentos adquiridos pelo curso de Secretariado, essa visão foi construída por pessoal técnico da empresa, a partir de especificações por mim fornecidas.

Ao final dessas etapas, todas as tabelas foram salvas na guia Output Directory (Figura 9) local onde as páginas finais, criadas pelo PHPRunner foram armazenadas no computador.

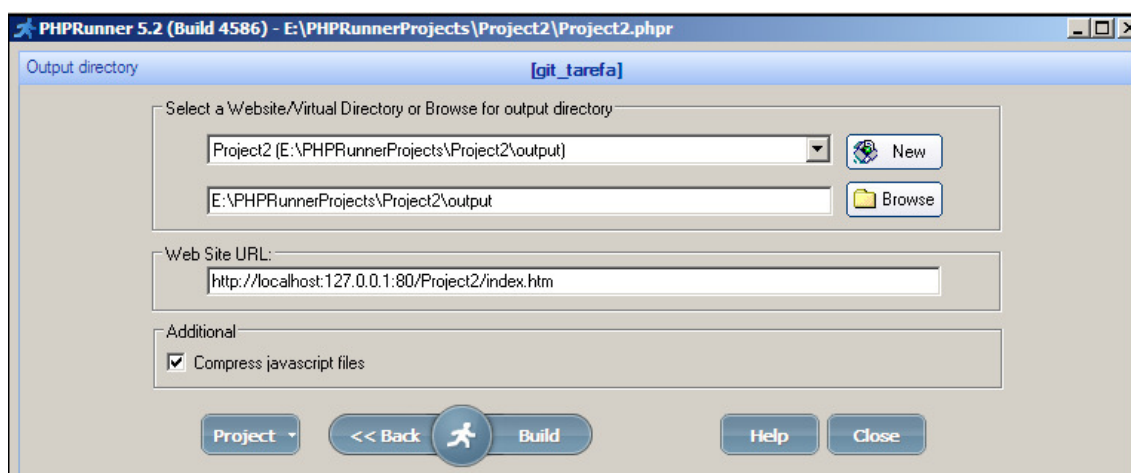


Figura 9 – Imagem do Output Directory do PHPRunner para definição do local de armazenagem das tabelas.

Para que o sistema pudesse ser disponibilizado eletronicamente foi preciso enviar as tabelas armazenadas no Output para o servidor web, no caso da J.Coltro, na Central Server. O envio das tabelas para a Centralserver foi feito através do FTP (File Transfer Protocol) que é apenas uma forma de copiar e colar entre computadores diferentes, disponível no PHPRunner através da tecla “Build” (construir). Essa foi a última etapa do processo.

Finalizado esse processo, o guia estava pronto para ser utilizado, podendo ser acessado através do site www.jcoltro.com.br/git, e as informações

de login e senha de usuário, cadastro das tarefas e permissões para uso do sistema foram cadastradas através do administrador, conforme passo a passo.

4.4.1 PASSO A PASSO PARA O CADASTRO DAS TAREFAS

Para ter acesso ao sistema, é preciso acessar o site da empresa, seguindo os passos a seguir:

- No browser digitar o site da empresa www.jcoltro.com.br
- Colocar a barra (/)
- Digitar as letras iniciais do Guia de Instrução de Trabalho – git
- Ficando: www.jcoltro.com.br/git.

A tela de login para acesso é mesma para todos os usuários, todavia, a definição de quais campos cada pessoa poderia acessar e cadastro das tarefas foi definido pelo administrador. Conforme figuras 10 e 11.

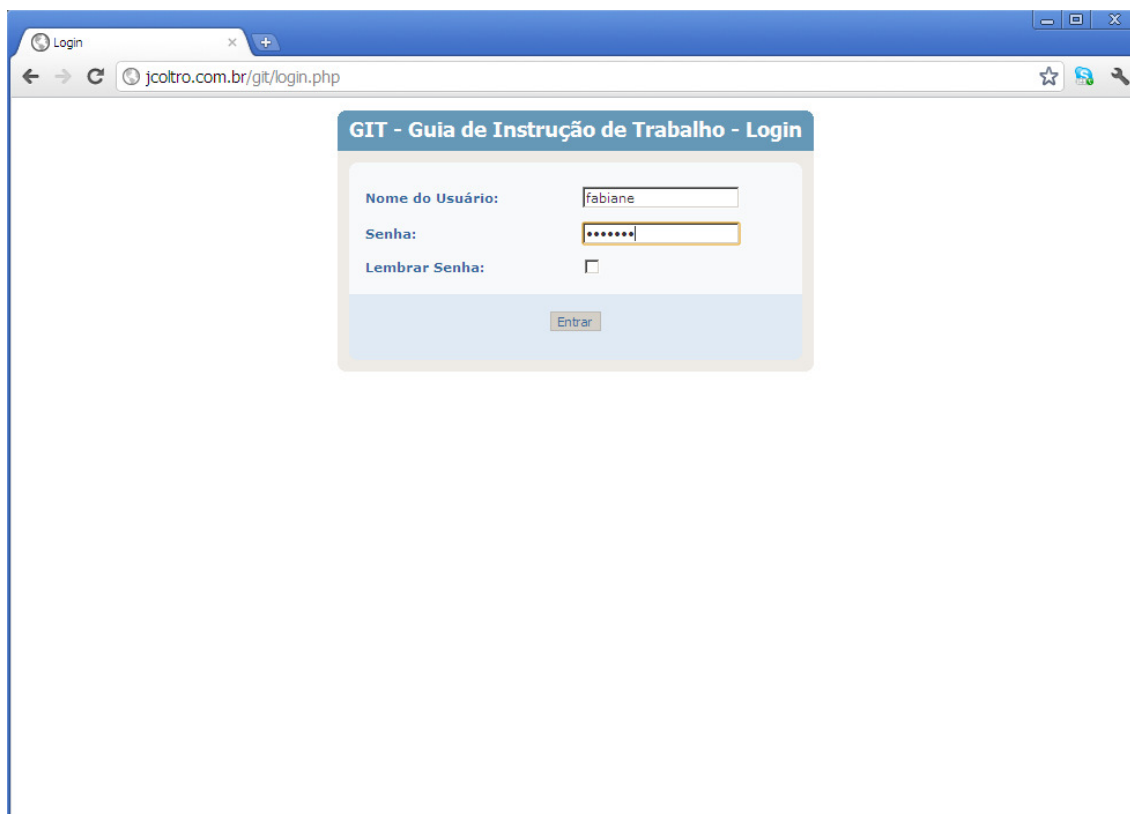


Figura 10 – Tela de login para acesso ao GIT



Figura 11 – Tela de acesso do Administrador. Essa tela permite ao administrador criar cargos, login e senha de usuário, cadastrar tarefas e definir permissões.

1º PASSO: Cadastro dos cargos

Nesta guia foram cadastrados os cargos de: Diretor, Secretária, Consultores, Recepcionista. O administrador clica na guia Cadastro de cargos, em adicionar novo, no campo descrição coloca-se o nome do cargo e clica no marcador em verde para salvar. O código é automático, sucessivo ao número anterior já cadastrado. Figura 12.

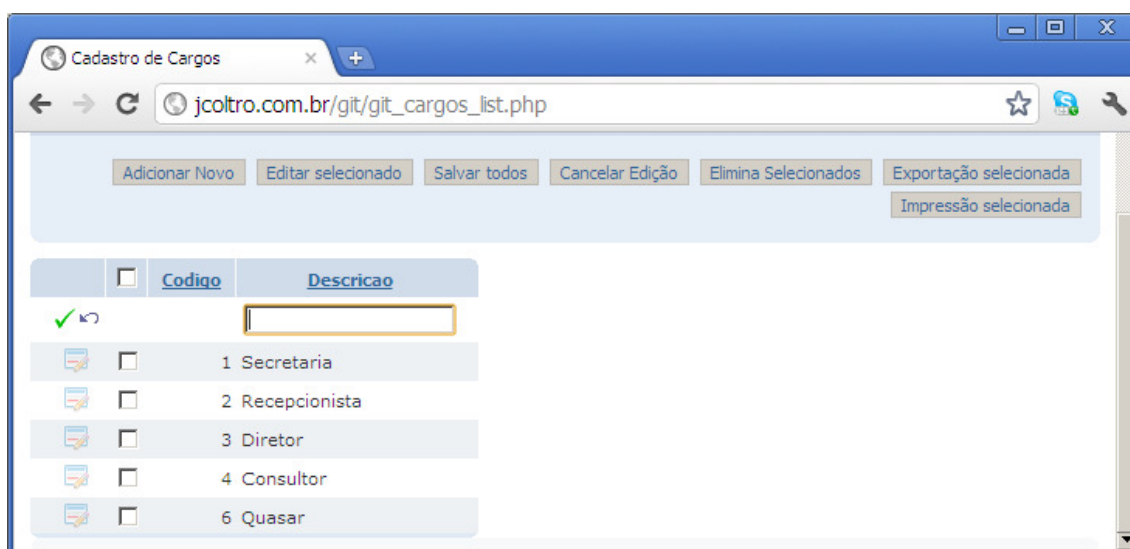


Figura 12 – Área para cadastro dos cargos.

2º PASSO: Cadastro de login e senha para cada usuário.

Clica-se na guia Cadastro de Usuário, seleciona o cargo e define-se login e senha. Clica no marcador em verde para salvar.

Figura 13 – Área para cadastro de login e senha de usuário.

3º PASSO: Cadastro dos dias da semana

Na guia cadastro dos dias da semana, clicando-se em adicionar novo, foram cadastrados os dias da semana de domingo a segunda, iniciando com o domingo (cód. 1). O código numérico é criado automaticamente, conforme a ordem de cadastro, todavia, deve ser cadastrado na ordem de 1 a 7, conforme mostrado na figura 14.

Figura 14 – Cadastro dos dias da semana por nome

4º PASSO: Cadastro das tarefas

A guia cadastro das tarefas oferece uma tela para registro das atividades, contendo todas as informações descritas nos formulários feitos no início do projeto.

The screenshot shows a web browser window with the title 'Cadastro de Tarefas' and the URL 'jcoltro.com.br/git/git_tarefa_add.php'. The page content is titled 'Cadastro de Tarefas, Novo Registro'. It features a form with the following fields and controls:

- Cargo:** A dropdown menu with the text 'Favor Selecionar' and a red asterisk indicating it is mandatory.
- Descricao:** A large text area with a red asterisk indicating it is mandatory.
- Diaria:** A dropdown menu with the text 'Nao' and a red asterisk indicating it is mandatory.
- Execucao unica:** A text input field with a calendar icon to its right.
- O que fazer?:** A text input field.
- Como fazer?:** A text input field.
- Consequencias de nao fazer:** A text input field.
- Riscos e erros:** A text input field.
- Reportar para:** A dropdown menu with the text 'Favor Selecionar'.
- Tarefa criada em:** A text field displaying the timestamp '25/10/2011 11:02:24'.
- Tarefa criada por:** A dropdown menu with the text 'Favor Selecionar' and a red asterisk indicating it is mandatory.
- Observacao:** A large text area.

At the bottom of the form, there is a legend: '* - Preenchimento Obrigatório'. Below the legend are two buttons: 'Salvar' and 'Voltar à Lista'.

Figura 15 – Tela de cadastro das tarefas, conforme questionários criados no início do projeto.

Nesta fase é definida a periodicidade das tarefas: diária, execução única, por dia da semana e por dia do mês. As tarefas diárias e execução única são definidas na guia de registro, as tarefas por dia da semana ou dia do mês são feitas na guia seguinte depois de cadastradas e salvas todas as informações do registro.

a) Cadastro das tarefas diárias:

Se for diária deve-se selecionar o campo “sim” no registro. Essa opção será mostrada no guia quando a tarefa for visualizada. Figuras 16 e 17.

Figura 16 – Formulário para cadastro das tarefas diárias.

	Codigo	Cargo	Descrição	Diária	Execução única	O que fazer?
<input type="checkbox"/>		3 Secretaria	Pegar Correspondências	Sim		Pegar as correspondências na portaria do prédio.

Figura 17 – Visualização da periodicidade da tarefa.

b) Cadastro das tarefas de execução única:

Se a tarefa for uma execução única, deve-se selecionar a data da execução, no calendário mostrado na guia de registro.

The screenshot shows a web form titled "Cadastro de Tarefas, Novo Registro". The form has several fields: "Cargo" (Favor Selecionar), "Descricao", "Diaria" (Nao), "Execucao unica" (with a calendar icon), "O que fazer?", "Como fazer?", and "Consequencias de nao". A calendar pop-up is displayed over the "Execucao unica" field, showing the month of October 2011. The calendar grid highlights the 25th as the selected date. Below the calendar grid is a "hoje" button.

Figura 18 – Calendário para escolha da data da tarefa de execução única.

c) Cadastro das tarefas por dia da semana:

Os dias da semana são definidos após o registro da tarefa, na guia de visualização. Clica-se em Dia da Semana (figura 19), que vai abrir a tela para escolha dos dias (figura 20)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying "jcoltro.com.br/git_tarefa_list.php?a=return". The page content includes a task list with columns for task details and a dropdown menu for selecting days of the week. The task listed is "Verificar pagamento de contas da Planilha Contas a Pagar" with a frequency of "Nao". The dropdown menu is open, showing options for "Dia da Semana (3)", "Outras Pessoas", and "Dia do Mes".

Figura 19 – Visualização de tarefa a serem realizadas por dia da semana

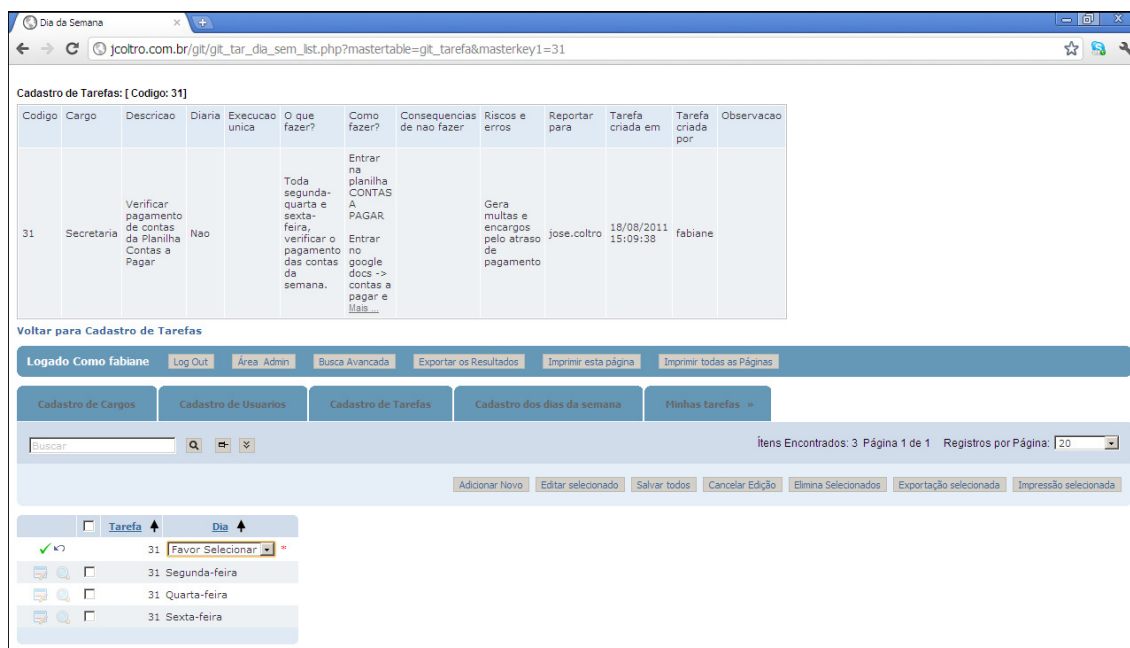


Figura 20 – Tela de acesso para seleção dos dias da semana em que a tarefa deve ser executada.

Ao final podemos visualizar o dia da semana que a tarefa deve ser executada. Figura 21.



Figura 21 – Visualização dos dias da semana selecionados.

d) Cadastro das tarefas por dia do mês

As tarefas que precisam ser realizadas em dias específicos durante o mês, foram cadastradas da mesma forma que os dias da semana, só que na guia Dia do Mês. Clicando em Dia do mês, abrirá a janela para seleção dos dias em que a tarefa deve ser executada. Conforme figuras 22 e 23.

Figura 22 – Seleção dos dias do mês em que a tarefa dever ser executada.

Figura 23 – Visualização do dia do mês em que a tarefa será mostrada.

e) Cadastro das tarefas com outras pessoas envolvidas

5º PASSO: Gerenciamento da área admim.

A área Admim está dividida em três guias: permitir o acesso as tabelas, associar usuários a grupos e adicionar ou editar usuários. Figura 26.

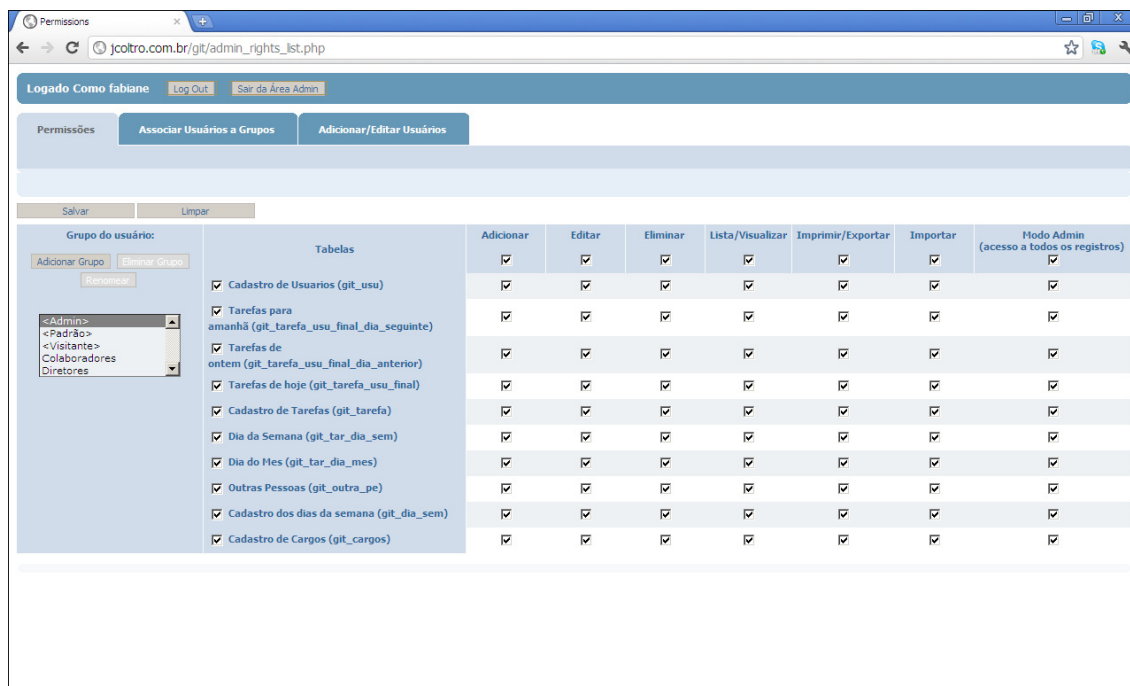


Figura 26 – Área Admim para seleção de permissões, grupos e usuários.

A guia permissões serve para criar grupos de acesso e autorizá-los a visualizar, adicionar, editar, excluir, imprimir e exportar as informações das tabelas através de usuários cadastrados. Para o GIT, criaram-se primeiramente dois grupos: 1) Diretores e 2) Colaboradores, neles foram definidos quais seriam suas permissões. O grupo Diretor (figura 27) têm acesso ao cadastro das tarefas, para poder adicionar tarefas para seus colaboradores e visualizar todas as tarefas cadastradas. O grupo Colaboradores (figura 28) tem acesso apenas para visualização das tarefas destinadas ao seu cargo.

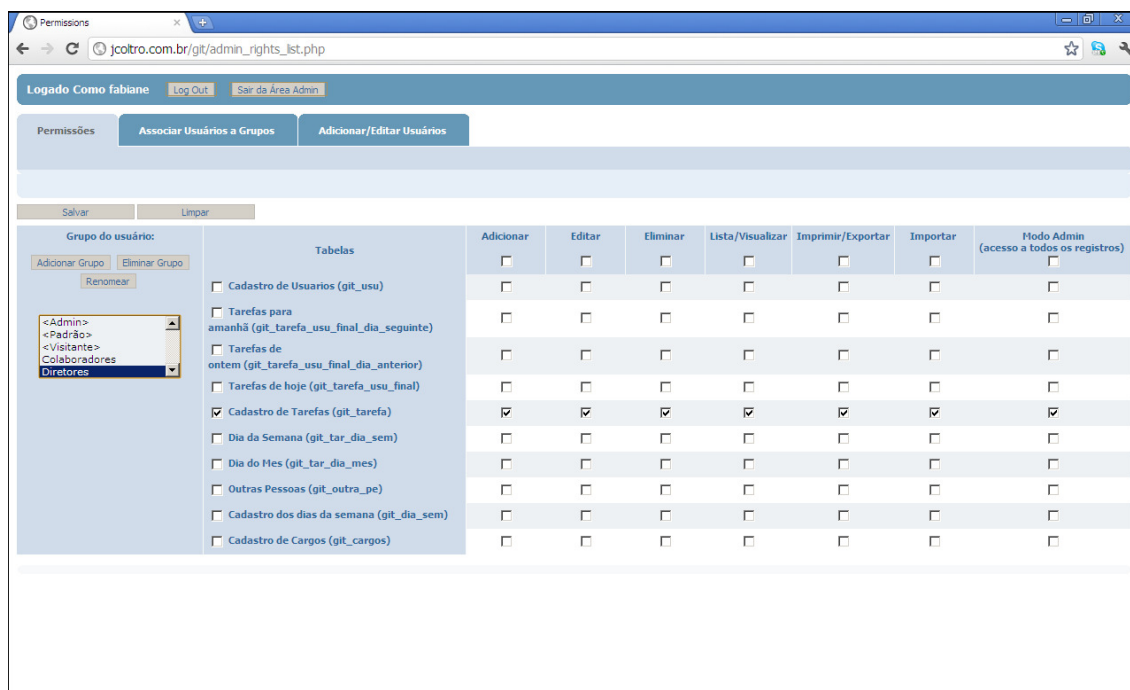


Figura 27 – Tela do Administrador para permissões do grupo Diretor.

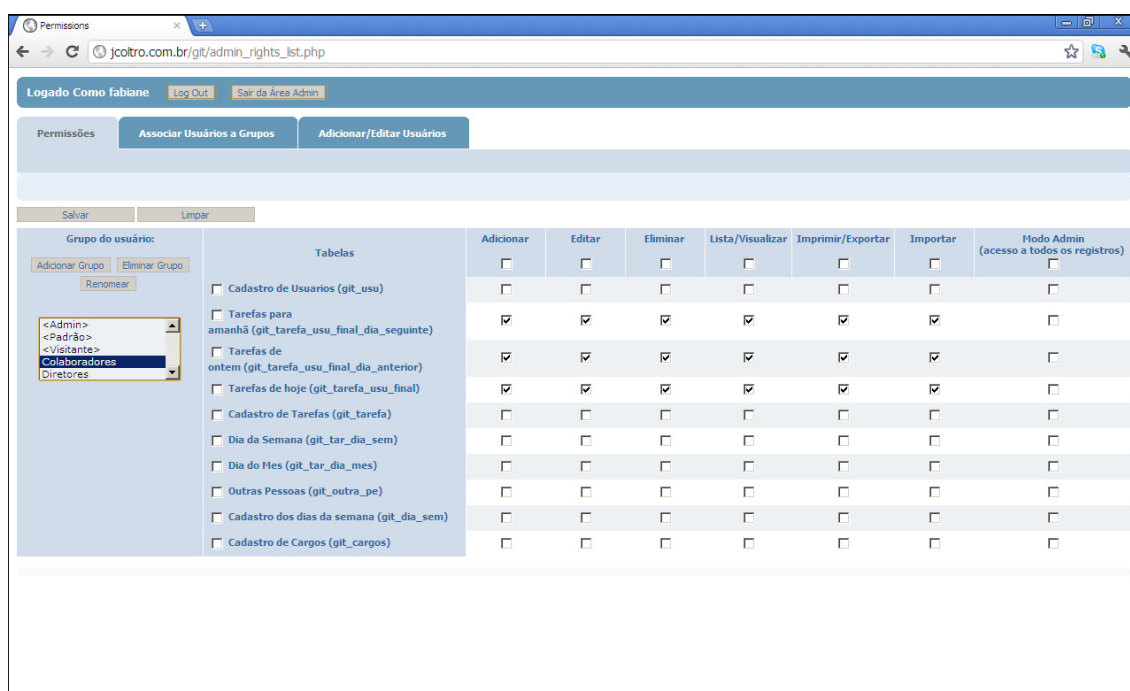


Figura 28 – Tela do Administrador para permissões do grupo de colaboradores.

Na guia Associar Usuários a Grupos são selecionados em qual grupo cada usuário irá pertencer. Figura 29.

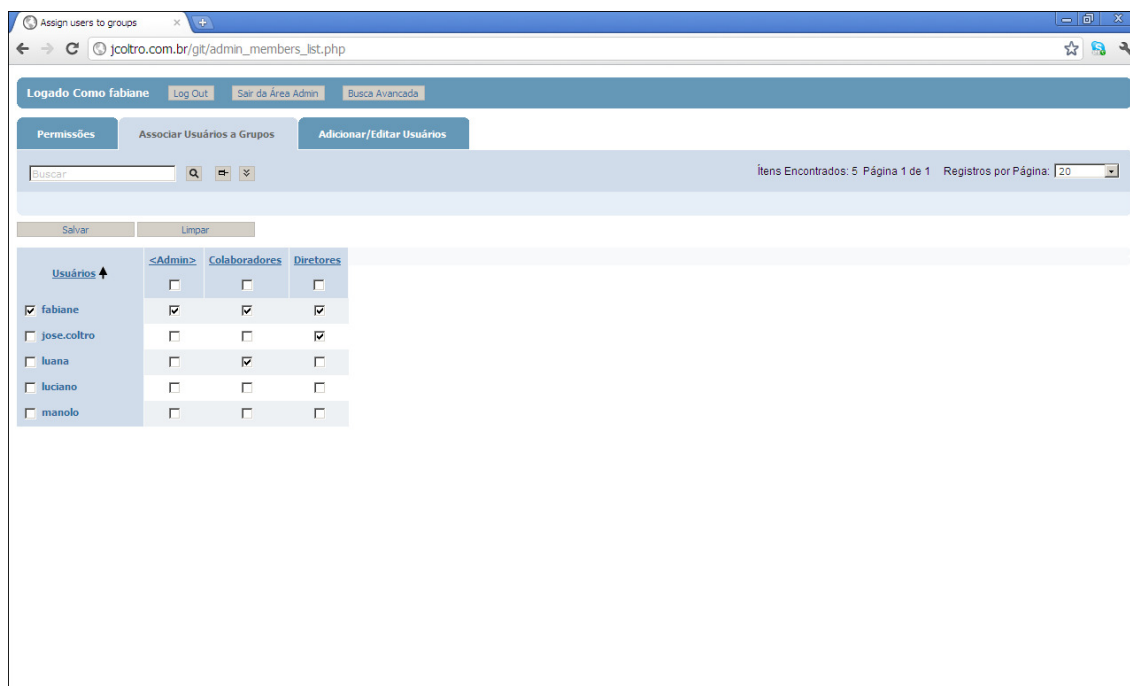


Figura 29 – Área para seleção de usuário por grupo.

A guia Adicionar/Editar Usuários serve para adicionar novos usuários ou remover usuários, caso não venham mais fazer parte da empresa. Figura 30

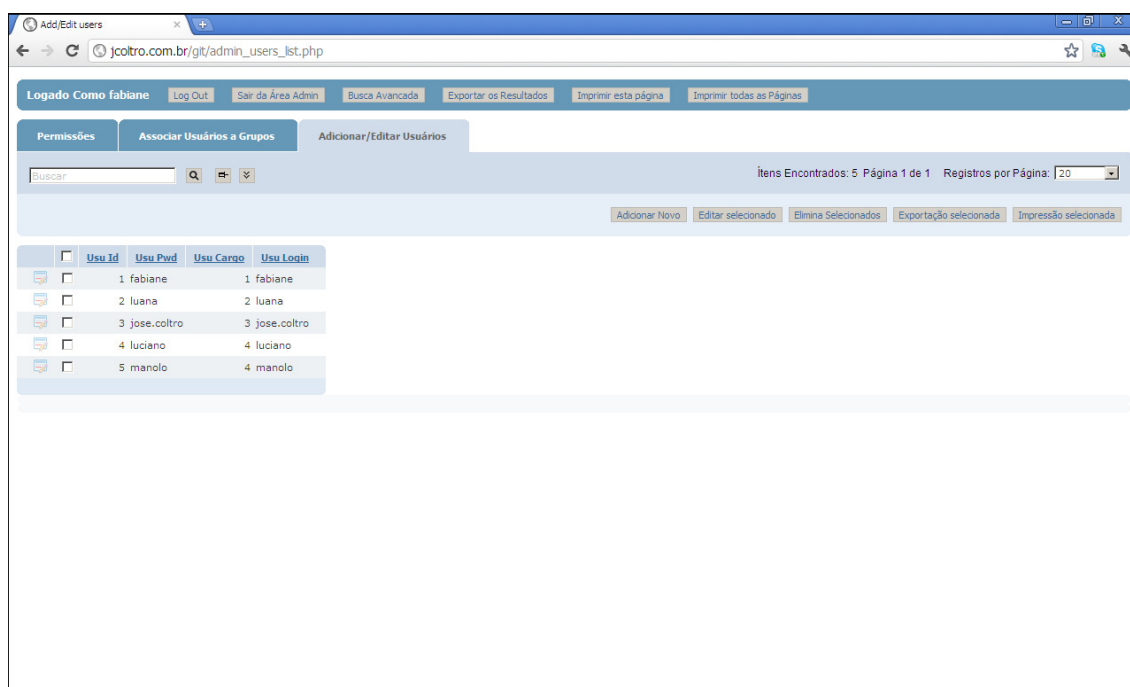


Figura 30 – Tela para adição / exclusão de usuários.

6º PASSO: Layout para visualização das tarefas de Ontem, Hoje e Amanhã

Finalizada a estrutura de gerenciamento da área Admim, o GIT está pronto para ser utilizado. O usuário ao logar-se no guia poderá visualizar na guia Minhas Tarefas, suas atividades do dia anterior, da data atual e do próximo dia. A visualização final varia de acordo com o grupo em que o usuário está cadastrado. Por exemplo, o usuário cadastrado no grupo Colaboradores verá apenas a guia “Minhas tarefas”, que mostra as tarefas de Ontem, Hoje e Amanhã relacionadas com o seu cargo, que pode ser da Recepção ou Consultores. Já o grupo Diretor verá todos os cadastros de tarefas e não apenas aquelas a serem executadas. O grupo Admin em que o cargo de Secretária está vinculado tem permissão para visualizar todas as tarefas, de todos os cargos, para gerenciamento e controle de todos os processos.

- a) Colaboradores: Tem acesso apenas as Minhas tarefas, de acordo com o cargo que ocupam. Figura 31

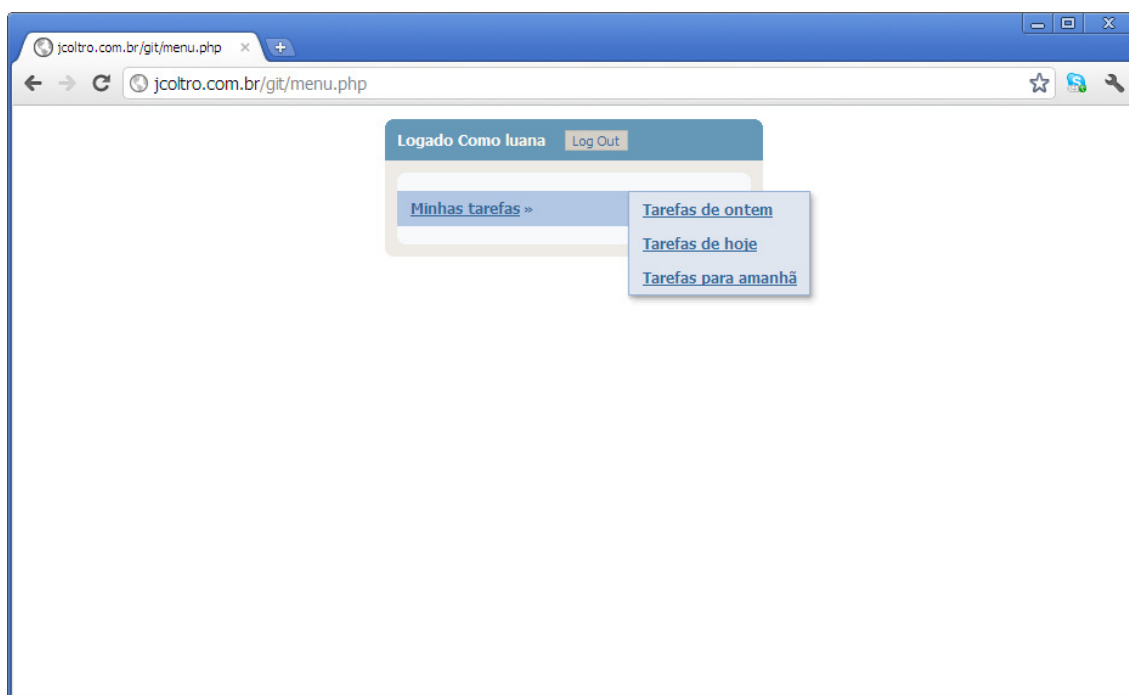


Figura 31 – Layout de acesso do grupo colaboradores.

- b) Diretor: Tem visão total do cadastro de tarefas, assim caso precisa de alguma informação ou delegar alguma tarefa para um novo colaborador, ele terá acesso a todas as informações. Figura 32

	Codigo	Cargo	Descricao	Diaria	Execucao unica	O que fazer?	Como fazer?	Consequencias de nao fazer	Riscos e erros	Reportar para	Tarefa criada em	Ti
	1	Secretaria	Emitir nota fiscal	Nao		Emitir no início de cada mês as notas fiscais conforme controle na planilha de f	- Entrar no site da prefeitura de Curitiba (abrir no internet explorer, não func	Atraso no faturamento da empresa e consequentemente no pagamento dos colaborador	Valores dos impostos errados. Empresas de outros estados solicitar informações c		25/10/2011 11:17:35	fabiane
	2	Recepcionista	Regar as plantas.	Nao		Regar as plantas da recepção e da sala do Coltro.	Colocar +- 300ml de água nas plantas da recepção e +- 500ml de água na planta da	Plantas morrem.	Colocar água na planta artificial localizada no corredor.		04/08/2011 18:58:59	fabiane
	3	Secretaria	Pegar Correspondências	Sim		Pegar as correspondências na portaria do prédio.	Todos os dias pela manhã, passar na portaria, pegar as correspondências, direcio	Pode-se perder prazos de pagamento e assuntos importantes.	Pegar correspondências de outra sala ou de pessoas que não estão ligadas a empre		23/07/2011 00:00:00	fabiane
	4	Secretaria	Emitir Boleto Bancário CNR (Cobrança não Registrada)	Nao		Quando solicitado pelo cliente, após emitir a nota fiscal, emitir um boleto para	Entrar no sistema HSBC - CNR (caso não esteja instalado no computador, entrar no	Atraso no faturamento da empresa. Cliente não paga a nota fiscal.	Emitir valor integral da nota, sem desconto dos impostos. Não confirmar o recebi		02/08/2011 00:00:00	fabiane
						Uma semana antes do	- No desktop abrir	Não podemos acompanhar a				

Figura 32 – Layout de acesso do grupo Diretor.

- c) Administrador: Ao logar-se ele tem acesso a todos os cadastros e as Minhas tarefas de todos os usuários. Figura 33



Figura 33 – Layout de acesso do grupo Admin.

4.5 5ª ETAPA: AVALIAÇÃO DO PROJETO (29/08/2011 a 23/10/2011 – 20 HORAS)

O projeto foi aceito pela empresa com prestígio pela empresa, tendo em vista a necessidade de um controle das tarefas e melhor comunicação entre os colaboradores.

No início, foi preciso algumas alterações, percebidas a partir do desenvolvimento do projeto. Percebeu-se a necessidade de um local em que as tarefas tivessem fácil acesso e não uma padronização do atendimento como descrito no projeto, pois a empresa trabalha numa estrutura de escritório moderno e automatizado, atendendo grandes empresas quase exclusivamente através de telefone, e-mail, skype e atendimento remoto⁵.

A avaliação foi realizada no período de 29/08/2011 a 23/10/2011, sendo o período em que a empresa contratou uma estagiária que utilizaria o sistema para executar as tarefas. Neste período, eu estava encarregada de deixar as atividades registradas no GIT no período da manhã das 8h às 12h para serem executadas pela estagiária no período da tarde, das 13h às 18h. Percebeu-se que as tarefas foram realizadas com eficácia pela estagiária, sem algum tipo de treinamento, apenas através das informações contidas no guia.

Através desta visão moderna da empresa, pode-se avaliar o desenvolvimento do GIT – Guia de instrução de trabalho como útil e adaptável às mudanças, não somente para a área de informática em que a empresa atua, mas para qualquer outro departamento, independente do tamanho da organização, pois podem ser acrescentados vários outros cargos, departamentos e tarefas.

O GIT - Guia de instrução de trabalho foi implantado com êxito, porém foram avaliadas algumas faltas, pois no início do desenvolvimento pensou-se em apresentar as informações das tarefas através de um link, em que o usuário pudesse acessar somente se necessitasse da informação, como uma guia de ajuda e não de forma aberta na tela. Todavia esse detalhe não prejudicou a

⁵ Atendimento remoto é o trabalho feito longe do escritório da empresa, empregando equipamentos e recursos tecnológicos de informação e comunicação. Informações retiradas do site: (<http://www.sobratt.org.br/faq.html>)

estrutura do projeto, pois seria alterada apenas a maneira como as informações seriam mostradas e não o seu conteúdo.

Varias idéias foram analisadas para desenvolvimento futuro, como manter um histórico das tarefas e uma aba que possibilitasse marcar as tarefas já executadas.

Ao final, foi possível a construção do guia em tempo hábil, e sua utilização por pessoas que desconheçam as atividades da empresa.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do projeto foi bastante complexo para o profissional da área de Secretariado Executivo, pois abordou conhecimentos técnicos de informática, exigindo um estudo aprofundado da área em que a empresa atua. Entretanto, a idéia de desenvolver um guia disponibilizado eletronicamente foi pensada na maneira como a empresa desempenha suas funções, voltada para um conceito de escritório moderno, tornando o ambiente de trabalho cada dia mais virtual, pois a J.Coltro presta serviços na grande maioria das vezes remotamente, criando sistemas computacionais de gerenciamento e controle.

O uso de modernas tecnologias computacionais para a construção GIT (PHPRunner, Banco de Dados), permitiu que as informações fossem acessadas em qualquer lugar do planeta, através da internet, utilizando um smartphone, tablet ou notebook. Isso proporcionou para a empresa uma maior agilidade na execução das tarefas, uma melhor comunicação entre os envolvidos e economia, tanto de tempo como financeiro, pois a empresa já possuía técnicos qualificados e hospedagem de site com banco de dados para a implantação do guia, que foi realizado sem custo para a mesma.

O fato do guia de instrução de trabalho estar incluso no foco dos serviços prestados, favoreceu uma percepção mais a fundo do ramo de atividade da empresa e o conceito de controle e gerenciamento utilizado por ela. Esse fato ampliou minha área de atuação como profissional, visto que passei a não só utilizar um sistema, mas sim, a coordenar o seu desenvolvimento e à administrar outros usuários. Pude contar com profissionais especializados no assunto, que ajudaram-me a tirar as dúvidas mais complexas que por algumas vezes não foram encontradas respostas nos livros. Além de agregar novos conhecimentos como profissional, o GIT possibilitou a utilização na prática de grande parte da teoria empregada durante a graduação, permitindo uma visão holística da organização para melhor compreender sua funcionalidade.

Participando diretamente da construção do GIT tive uma visão de todo o conhecimento agregado durante os anos de estudos e cheguei a conclusão de que com dedicação e comprometimento somos capazes de elaborar grandes trabalhos.

A implantação do projeto permitiu-me um amadurecimento profissional e pessoal, tornando-me uma pessoa fortalecida e capaz.

6 REFERÊNCIAS

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho dia-a-dia**. 8. Ed. Rio de Janeiro: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.

CASSARO, Antonio Carlos. **Sistemas de Informação para tomada de decisões**. São Paulo: Pioneira, 1999.

DATE, C.J, **Introdução a Sistemas de Banco de Dados**: 4 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1990.

FROTA, Mauricio, FROTA, Maria Helena. Acesso a Informação: **Estratégia para a Competitividade**: 1 Ed. – Brasília – DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.

http://www.juliobattisti.com.br/artigos/office/modelorelacional_p2.asp

<http://www.sobratt.org.br/faq.html> - ACESSO EM 28/10/2011

<http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/>

ACESSO EM 24/09/2011

<http://xlinesoft.com/phprunner/docs/> - ACESSO EM 15/10/2011

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. **Técnicas de Pesquisa**: 5 Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

LEONI, Geraldo, LEONI, Evandro Geraldo, **Cadastro, Crédito e Cobrança**: 1 ed. São Paulo: Editora Atlas S.A , 1994.

LIMA, Adilson da Silva. **Erwin 4.0 Modelagem de dados**. 1.Ed. São Paulo: Érica, 2002.

MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da Secretária**. 9. Ed. São Paulo, Editora Atlas, 2004.

MINORELLO, Danilo; VARGAS, Elton da Silva. **PHP / MySQL Web**. 1. Ed. São Cruz do Rio Pardo – SP: Editora Viena, 2007.

O' BRIEN, James A., **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**: 2 ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2004

PEMBERTON, Leroy Allen. **Administração de Sistemas**. 1. Ed. São Paulo: Editora Atlas, 1976.

SANTOS, Antonio Raimundo dos, **Metodologia Científica a construção do conhecimento**: 1 ed. – Rio de Janeiro: DP&A Editora, 1999

TANSLEY, David. **Como criar web pages rápidas e eficientes usando PHP e MySQL**. 1.Ed. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda, 2002.

APÊNDICES

APÊNDICE A: Modelo de Formulário para descrição das atividades diárias:

Código: 0001	Cargo: Secretária	Tarefa nome: Pegar correspondências							
Periodicidade: (<input checked="" type="checkbox"/>) Diária () Por dia da Semana () Por dia do mês									
Quais dias da semana: seg () ter () qua () qui () sex () sáb () dom ()									
Quais dias do mês:									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	18	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31									
O que fazer: Passar na portaria e pegar as correspondências.									
Outras pessoas envolvidas: Sim () Não (<input checked="" type="checkbox"/>)									
Nome:			Endereço:				Fone:		
Como Fazer: Todos os dias, pela manhã, passar na portaria e pegar as correspondências.									
Consequências de não fazer: Perder datas de pagamento de faturas e de boletos.									
Principais riscos e erros: Pegar correspondências erradas, não reportar a informação para a pessoa a quem se destina.									
Reportar para: José Coltro									
Tarefa criada por: Fabiane Pereira									
Tarefa criada em: 28/06/2011									
Observação: Em caso de correspondências confidenciais, deve-se reportar a quem se destina e proceder conforme orientação do mesmo.									

APÊNDICE B: Modelo de formulário para descrição das atividades por dia da semana.

Código: 0002	Cargo: Secretária	Tarefa nome: Verificar contas a pagar							
Periodicidade: () Diária (x) Por dia da Semana () Por dia do mês									
Quais dias da semana: seg (x) ter () qua (x) qui () sex (x) sáb () dom ()									
Quais dias do mês:									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	18	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31									
O que fazer: Verificar se as contas da semana foram pagas.									
Outras pessoas envolvidas: Sim () Não (x)									
Nome:			Endereço:				Fone:		
Como Fazer: Entrar no google docs com login e senha e verificar as faturas: Verde: está pago ou agendado o pagamento online Amarelo: precisa do comprovante de pagamento online Vermelho: ainda não foi cadastrado									
Consequências de não fazer: Perder datas de pagamento de faturas e de boletos.									
Principais riscos e erros: Pagamentos errados, não reportar a informação para a pessoa a quem se destina.									
Reportar para: José Coltro									
Tarefa criada por: Fabiane Pereira									
Tarefa criada em: 28/06/2011									
Observação:									

APÊNDICE C: Modelo de formulário para atividades por dia do mês.

Código: 0003	Cargo: Secretária	Tarefa nome: Elaborar Relatório
Periodicidade: () Diária () Por dia da Semana (x) Por dia do mês		
Quais dias da semana: seg () ter () qua () qui () sex () sáb () dom ()		
Quais dias do mês:		
1 x	2	3
4	5 x	6
7	8	9
10	11	12
13	14	15
16	17	18
19	20	21
22	23	24
25	26	27
28	29	30
31		
O que fazer: Elaborar relatório para fechamento de horas/mês dos consultores		
Outras pessoas envolvidas: Sim (x) Não ()		
Nome: José Coltro	Endereço:	Fone: 3322-8866
Nome: Luciano Kaspchak	Endereço:	Fone: 9663-9639
Nome: Manolo Lorenzet	Endereço:	Fone: 8522-0840
Nome: Guilherme Coltro	Endereço:	Fone: 8424-2986
Como Fazer: Entrar na planilha de faturamento no google docs com login e senha e fazer um levantamento dos itens abaixo de cada consultor e enviar para o Sr. José Coltro. 1. Tipo de serviço 2. Data inicial dos serviços 3. Empresa / filial 4. Valor por hora 5. Valor bruto da nota fiscal a ser emitida 6. Técnico (s) 7. Quantidade de horas para esta nota fiscal 8. Descrição dos serviços		
Consequências de não fazer: Perder datas para emissão de notas fiscais.		
Principais riscos e erros: Perder datas de envio de notas fiscais.		
Reportar para: José Coltro		
Tarefa criada por: Fabiane Pereira		
Tarefa criada em: 28/06/2011		
Observação:		

APÊNDICE D: Modelo de formulário para descrição das tarefas de execução única.

Código: 0004	Cargo: Secretária	Tarefa nome: Agendar viagem																																								
Periodicidade: <input type="checkbox"/> Diária <input type="checkbox"/> Por dia da Semana <input type="checkbox"/> Por dia do mês <input checked="" type="checkbox"/> Execução única																																										
Quais dias da semana: seg <input type="checkbox"/> ter <input type="checkbox"/> qua <input type="checkbox"/> qui <input type="checkbox"/> sex <input type="checkbox"/> sáb <input type="checkbox"/> dom <input type="checkbox"/>																																										
Quais dias do mês: <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr> <tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>18</td><td>20</td></tr> <tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr> <tr><td>31</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	18	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																																	
11	12	13	14	15	16	17	18	18	20																																	
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30																																	
31																																										
O que fazer: Agendar viagem para o Sr. José Coltro																																										
Outras pessoas envolvidas: Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>																																										
Nome: José Coltro	Endereço:	Fone: 3322-8866																																								
Como Fazer: Pesquisar valores nos sites da Tam e Gol para o destino tal. Passar orçamento no mesmo dia para reserva ou confirmação.																																										
Consequências de não fazer: Perder compromissos																																										
Principais riscos e erros: Não confirmar a reserva. Pagar multa. Perder as passagens																																										
Reportar para: José Coltro																																										
Tarefa criada por: José Coltro																																										
Tarefa criada em: 28/06/2011																																										
Observação:																																										

APÊNDICE E: Implantação de Projeto – Guia de Instrução de Trabalho do Profissional de Secretariado da Empresa J.Coltro Informática.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

FABIANE PEREIRA

IMPLANTAÇÃO DE PROJETO

**GUIA DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE
SECRETARIADO DA EMPRESA J.COLTRO INFORMÁTICA**

CURITIBA

2011

FABIANE PEREIRA

IMPLANTAÇÃO DE PROJETO
GUIA DE INSTRUÇÃO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SECRETARIADO
DA EMPRESA J.COLTRO INFORMÁTICA

Projeto apresentado à disciplina de Gestão Secretarial, para obtenção de nota parcial do curso de Tecnologia em Secretariado Executivo da Universidade Federal do Paraná – UFPR.

Prof.^a Orientadora: Fernanda Landolfi Maia

CURITIBA

2011

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
2 ANÁLISE DO AMBIENTE.....	5
2.1 História:.....	5
2.2 Organograma da Empresa.....	6
2.3 Missão:.....	6
2.4 Visão:	6
2.5 Valores:.....	7
3 PROBLEMATIZAÇÃO	7
4 OBJETIVO GERAL.....	7
5 OBJETIVO ESPECÍFICO.....	7
6 DIAGNOSE	8
7 PROGNOSE.....	8
8 JUSTIFICATIVA.....	8
9 VIABILIDADE	8
10 METODOLOGIA	9
11 CRONOGRAMA	10
REFERÊNCIAS.....	11

1 INTRODUÇÃO

O presente projeto será desenvolvido na empresa J.Coltro Informática, tradicional empresa de prestação de serviços de informática de Curitiba, que atua na área de Tecnologia da Informação. Localizada no centro de Curitiba, a JColtro atende quase uma centena de empresas do Estado do Paraná, tais como Renault, VW-Audi, Novozymes, Grupo O Boticário, Placas do Paraná (Arauco), Spaipa (Coca-Cola), entre outros.

A proposta de elaborar um guia de instrução de trabalho do profissional de secretariado para a empresa JColtro Informática, surgiu com o intuito de aplicar nos processos da empresa, os conhecimentos adquiridos durante a graduação, visando a adequação das atividades da empresa dentro das habilidades que o profissional de secretariado desenvolve, aumentando a eficácia em termos de cumprimento da missão organizacional.

A importância da construção de um guia de instrução de trabalho, dá-se pelo fato de que as informações e atividades encontram-se centralizadas entre a Diretoria e na secretaria, limitando o fluxo de informações entre os demais envolvidos. Para a elaboração do guia, propõe-se dividir as atividades por setor (administrativo, financeiro e comercial), detalhando cada atividade. As informações serão disponibilizadas via web (intranet no site da empresa) que poderão ser acessadas pelo profissional responsável através de login e senha.

A expectativa do projeto é gerar uma ferramenta útil para a empresa, garantindo que as atividades sejam executadas de forma eficaz por pessoas ou colaboradores que desconheçam o processo.

2 ANÁLISE DO AMBIENTE

2.1 História:

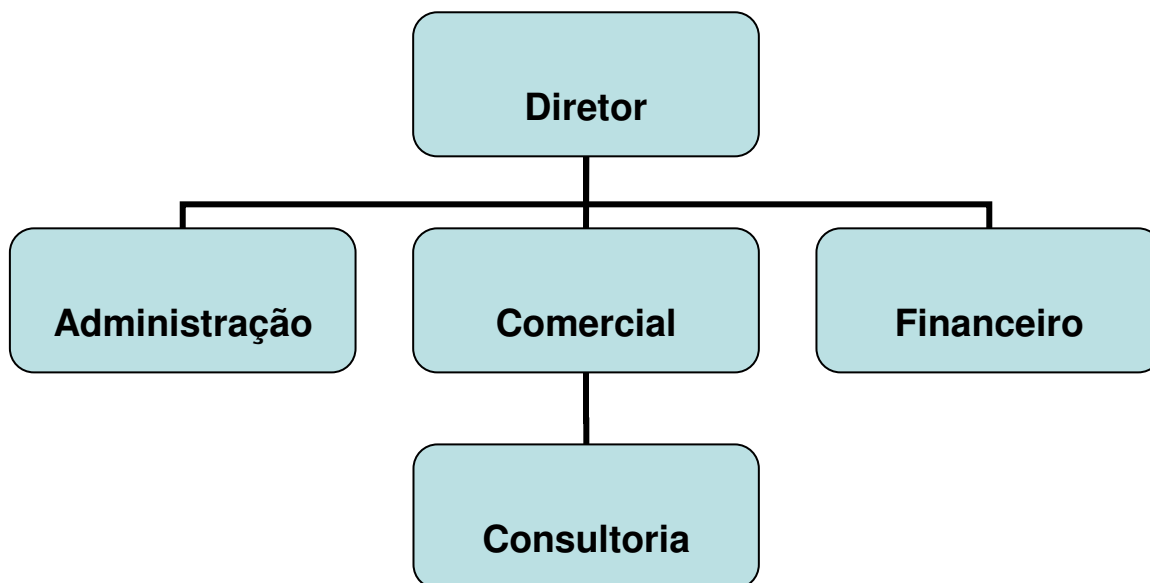
A JColtro Informática é uma empresa de pequeno porte que começou em 1993 com o objetivo do empreendedor Sr. José Coltro Filho de poder emitir notas fiscais para os serviços que prestava como consultor autônomo.

Em dado momento, por conta de haveres financeiros, a empresa se viu obrigada a assumir a carteira de clientes da empresa que era antes tomadora dos seus serviços. Assumir essa carteira de clientes foi o motivo de alugar salas comerciais no centro da cidade, contratar pessoal, comprar mobília e computadores e mais recentemente, considerando que a maioria das empresas integrantes da carteira de clientes vem montando laboratórios próprios de treinamento de informática, a empresa reduziu a sua estrutura para apenas um laboratório, buscando otimizar o ponto de equilíbrio financeiro do negócio.

A empresa encontra-se em fase de mudanças, os objetivos estão sendo analisados e há expectativas de alterações no ramo de negócio, sendo destacados a área da inovação e o nível de lucratividade.

Essas mudanças foram observadas a partir de transformações no mercado, pois até então, a empresa prestava serviços de treinamento presenciais em informática para o mercado corporativo. Considerando que a maioria das empresas buscam profissionais já qualificados nessa área, a J.Coltro estuda a possibilidade de ensino e-learning e vídeo-aulas para um público já com nível maior de conhecimento e que procure um serviço específico a suas necessidades, sendo destacado também a consultoria e o desenvolvimento de sistemas que permitem maior customização dos serviços.

2.2 Organograma da Empresa



Fonte: Elaboração da autora.

2.3 Missão:

Otimizar o retorno dos investimentos realizados pelos nossos clientes em tecnologia da informação. Para que esta otimização seja possível, atuamos como parceiros de nossos clientes em duas frentes principais: treinamento (qualificação dos recursos humanos da empresa cliente) e desenvolvimento de sistemas (voltados à geração de informações, sínteses e relatórios gerenciais).

2.4 Visão:

Ser referência em termos de domínio de regras de negócios da indústria eletro-eletrônica nacional e internacional, qualificando-nos de forma diferenciada e positiva para firmar parcerias com essas empresas. Esta opção deve-se ao comportamento dessa indústria no presente momento histórico e o seu rápido crescimento dentro da nossa região de abrangência.

2.5 Valores:

- Responsabilidade e Comprometimento;
- Inovação em busca da Excelência;
- Respeito e Transparência;

3 PROBLEMATIZAÇÃO

Qual a necessidade de um guia padrão do profissional de Secretariado Executivo para J.Coltro informática, e no que auxiliará?

4 OBJETIVO GERAL

Construir um guia, contendo as tarefas diárias do profissional de secretariado, com intuito de auxiliar e padronizar o sistema de atendimento e desenvolvimento das atividades na empresa.

5 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Analisar o Ambiente.
- Padronizar o atendimento e o desenvolvimento das atividades.
- Juntar documentos e criar planilhas para construção do guia.
- Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa.
- Avaliar o projeto

6 DIAGNOSE

A importância de um guia de instrução de trabalho para a empresa é devido ao restrito fluxo de informações que atualmente se concentra na direção e na secretaria, limitando a rotina diária caso uma das partes não esteja presente.

7 PROGNOSE

Para que a organização tenha um atendimento padronizado e um melhor fluxo de informações perante aos seus colaboradores e clientes, propõe-se elaborar um guia contendo as atividades diárias da empresa, disponibilizado via web e acessado através de senha, que auxiliará o profissional encarregado de executar as atividades, aumentando a eficácia em termos de cumprimento da missão organizacional.

8 JUSTIFICATIVA

A proposta da elaboração de um guia de instrução de trabalho justifica-se pela necessidade da instituição de padronizar os processos de forma que as atividades sejam executadas da mesma maneira por pessoas ou colaboradores que desconheçam o processo, garantindo os resultados esperados por cada tarefa executada.

9 VIABILIDADE

O projeto é viável, sem custo para a empresa, sendo utilizado os conhecimentos adquiridos no curso e o comprometimento das partes envolvidas para o desenvolvimento do mesmo.

10 METODOLOGIA

Para o desenvolvimento deste projeto, serão utilizados três componentes da metodologia científica, sendo eles: pesquisa bibliográfica, documental e de campo.

A pesquisa bibliográfica que, segundo MANZO (1971 p. 32), citado por LAKATOS E MARCONI (2002 p. 71), a pesquisa bibliográfica “[...] oferece meios para definir, resolver, não somente problemas já conhecidos, como também explorar novas áreas onde os problemas não se cristalizaram suficiente”.

Podemos considerar como fontes bibliográficas os seguintes recursos:

[...] Livros (de leitura corrente ou de referência, tais como dicionários, enciclopédias, anuários etc.), as publicações periódicas (jornais, revistas, panfletos, etc.) fitas gravadas de áudio e vídeo, páginas de web sites, relatórios de simpósios/ seminários anais de congressos, etc. Santos (1999, p. 29),

Feita a pesquisa bibliográfica, o segundo procedimento será a análise documental que favorece a observação do processo em desenvolvimento, que segundo SANTOS, (1999, p. 30), “documentos são as fontes de informações que ainda não receberam organização, tratamento analítico e publicação”. Sendo assim, a pesquisa documental será utilizada para o levantamento dos dados, tendo em vista as tarefas diárias, histórico de atividades e procedimentos necessários para um bom funcionamento da empresa.

Ainda para o desenvolvimento do guia de instrução de trabalho faz-se necessário a pesquisa de campo.

É a pesquisa em que se observa e coleta os dados diretamente no próprio local em que se deu o fato em estudo, caracterizando-se pelo contato direto com o mesmo, sem interferência do pesquisador, pois os dados são observados e coletados tal como ocorrem espontaneamente (LAKATOS; MARCONI, 1996, p. 75).

A observação direta do ambiente facilita a identificação dos problemas ocasionados pela falta de padronização nos processos, sendo propostos, através da coleta dos dados as soluções cabíveis para o projeto.

11 CRONOGRAMA

Etapa / Período	Jul	Ago	Set	Out	Nov
<i>1. Análise do Ambiente</i>	X				
<i>2. Padronizar o atendimento e o desenvolvimento das atividades</i>		X			
<i>3. Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa</i>			X	X	
<i>4. Avaliar o projeto</i>					X

Fonte: Elaboração da autora

REFERÊNCIAS

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. **Técnicas de Pesquisa**: 5 ed. – São Paulo: Atlas, 2002.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
SECRETARIADO EXECUTIVO

Guia de Instrução de Trabalho do Profissional de Secretariado da Empresa J.Coltro Informática

Aluna: Fabiane Pereira

Orientadora: Prof.^a Ms. Fernanda Landolfi Maia



Introdução

- O projeto foi desenvolvido na empresa J.Coltro Informática com o objetivo de elaborar uma ferramenta útil, disponibilizada eletronicamente, para padronizar as atividades e auxiliar a sua execução.



Descrição do Ambiente

A J.Coltro Informática

- Missão
- Visão
- Valores



Metodologia

- Pesquisa Bibliográfica
- Pesquisa de Campo
- Pesquisa Documental



Descrição das Atividades

- 1ª Etapa – Análise do Ambiente
- 2ª Etapa – Padronizar o atendimento e o desenvolvimento das atividades
- 3ª Etapa – Compilar documentos e criar tabelas para a construção do guia
- 4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa
- 5ª Etapa – Avaliar o projeto



1ª Etapa – Análise do Ambiente

Foram realizadas reuniões com a diretoria para análise da problemática, em que constatou-se:

- As informações eram centralizadas com o Diretor e a Secretária.
- Havia falhas na comunicação.
- Não havia divisão das tarefas por cargos.



2ª Etapa – Padronizar o atendimento e o desenvolvimento das atividades

- Divisão das tarefas por periodicidade
- Utilização da ferramenta da Qualidade 5W2H
- Criação de formulários

2ª Etapa – Padronizar o atendimento e o desenvolvimento das atividades


Código: 0003	Cargo: Secretária	Tarefa nome: Elaborar Relatório							
Periodicidade: () Diária () Por dia da Semana (x) Por dia do mês									
Quais dias da semana: seg () ter () qua () qui () sex () sáb () dom ()									
Quais dias do mês:									
1 x	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
31									
O que fazer: Elaborar relatório para fechamento de horas/mês dos consultores									
Outras pessoas envolvidas: Sim (x) Não ()									
Nome: José Coltro		Endereço:		Fone: 3322-8866					
Nome: Luciano Kaspchak		Endereço:		Fone: 9663-9639					
Nome: Manolo Lorenzet		Endereço:		Fone: 8522-0840					
Nome: Guilherme Coltro		Endereço:		Fone: 8424-2986					
Como Fazer: Entrar na planilha faturamento no google docs com login e senha e fazer um levantamento dos itens abaixo de cada consultor e enviar para o Sr. José Coltro. 1. Tipo de serviço 2. Data inicial dos serviços 3. Empresa / filial 4. Valor por hora 5. Valor bruto da nota fiscal a ser emitida 6. Técnico (s) 7. Quantidade de horas para esta nota fiscal 8. Descrição dos serviços									
Consequências de não fazer: Perder datas para emissão de notas fiscais.									
Principais riscos e erros:									
Reportar para: José Coltro									
Tarefa criada por: Fabiane Pereira									
Tarefa criada em: 28/06/2011									
Observação:									

- Modelo de formulário criado para definir a periodicidade e padronizar as tarefas



3ª Etapa – Compilar documentos e criar tabelas para a construção do guia


- Cadastro de Cargos
- Cadastro de Usuários
- Cadastro de Tarefas
- Cadastro dos dias da Semana



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Criação da interface (layout) do Guia de Instrução de Trabalho.

- A Interface é a página exibida eletronicamente, através do site da empresa, para cadastro, controle e administração das tarefas.



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

- Criação da guia Minhas Tarefas: Ontem, Hoje e Amanhã.

4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Tela de acesso



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'jcoltro.com.br/git/login.php'. The page title is 'Login'. The main content area features a login form titled 'GIT - Guia de Instrução de Trabalho - Login'. The form includes three input fields: 'Nome do Usuário:' with the value 'fabiane', 'Senha:' with masked characters '.....', and 'Lembrar Senha:' with an unchecked checkbox. Below these fields is an 'Entrar' button.

4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Tela para cadastro das informações



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Guia Cadastro de Tarefas

a) Cadastro de tarefas diárias

b) Cadastro de tarefas de execução única

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'jcoltro.com.br/git/git_tarefa_add.php'. The page title is 'Cadastro de Tarefas, Novo Registro'. The form contains the following fields:

- Cargo: Favor Selecionar *
- Descricao: Text input field *
- Diaria: Nao *
- Execucao unica: Text input field
- O que fazer?: Text input field
- Como fazer?: Text input field
- Consequencias de nao fazer: Text input field
- Riscos e erros: Text input field
- Reportar para: Favor Selecionar *
- Tarefa criada em: 30/11/2011 09:36:57
- Tarefa criada por: Favor Selecionar *
- Observacao: Text input field

At the bottom, there is a legend: '* - Preenchimento Obrigatório'. Below the legend are two buttons: 'Salvar' and 'Voltar à Lista'.


4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

c) Cadastro de tarefas por dia da semana



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

d) Cadastro de tarefas por dia do mês



The screenshot shows a web browser window with the title 'Cadastro de Tarefas'. The address bar displays 'jcoltro.com.br/git/git_tarefa_list.php?goto=1'. The main content area contains a table with the following columns: Codigo, Cargo, Descricao, Diaria, Execucao unica, O que fazer?, Como fazer?, and Consequencias de nao fazer. A task entry is visible with the description 'emitir nota fiscal' and frequency 'Nao'. A dropdown menu is open for the 'Dia do Mes' column, showing 'Ítems Encontrados: 1.' and a list with 'Tarefa Dia' and values '1' and '5'. The status bar at the bottom shows the URL 'jcoltro.com.br/git/git_tar_dia_mes_list.php?mastertable=git_tarefa&masterkey1=1'.

<u>Codigo</u>	<u>Cargo</u>	<u>Descricao</u>	<u>Diaria</u>	<u>Execucao unica</u>	<u>O que fazer?</u>	<u>Como fazer?</u>	<u>Consequencias de nao fazer</u>
		emitir nota fiscal	Nao		Emitir no início de cada mês as notas fiscais conforme controle na planilha de f Mais ...	- Entrar no site da prefeitura de curitiba (abrir no internet explorer, não func Mais ...	Atraso no faturamento da empresa e consequentemente no pagamento dos colaborador Mais ...

4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

e) cadastro das tarefas com outras pessoas envolvidas



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Divisão dos cargos por grupos

Logado Como fabiane [Log Out] [Sair da Área Admin]

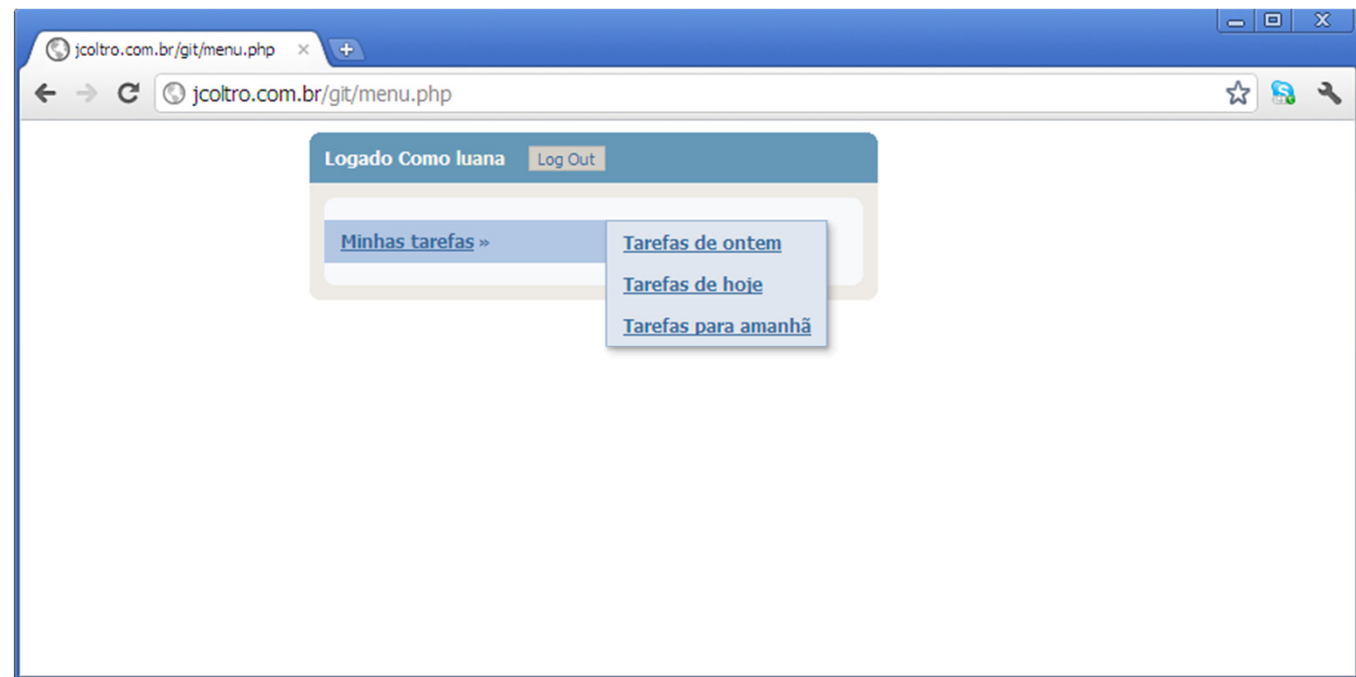
Permissões [Associar Usuários a Grupos] [Adicionar/Editar Usuários]

Salvar [Limpar]

Grupo do usuário:	Tabelas	Adicionar	Editar	Eliminar	Lista/Visualizar	Imprimir/Exportar	Importar	Modo Admin (acesso a todos os registros)
<div>Adicionar Grupo</div> <div>Eliminar Grupo</div> <div>Renomear</div> <div><Admin></div> <div><Padrão></div> <div><Visitante></div> <div>Colaboradores</div> <div>Diretores</div>	<input type="checkbox"/> Cadastro de Usuarios (git_usu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Tarefas para amanhã (git_tarefa_usu_final_dia_seguiente)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Tarefas de ontem (git_tarefa_usu_final_dia_anterior)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Tarefas de hoje (git_tarefa_usu_final)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Cadastro de Tarefas (git_tarefa)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Dia da Semana (git_tar_dia_sem)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Dia do Mes (git_tar_dia_mes)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> Outras Pessoas (git_outra_pe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

a) Colaboradores



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

b) Diretor

	<input type="checkbox"/>	Código	Cargo	Descricao	Diaria	Execucao unica	O que fazer?	Como fazer?	Consequencias de nao fazer	Riscos e erros	Reportar para	Tarefa criada em	Ti
	<input type="checkbox"/>	1	Secretaria	Emitir nota fiscal	Nao		Emitir no início de cada mês as notas fiscais conforme controle na planilha de f Mais...	- Entrar no site da prefeitura de Curitiba (abrir no internet explorer, não func Mais...	Atraso no faturamento da empresa e consequentemente no pagamento dos colaborador Mais...	Valores dos impostos errados. Empresas de outros estados solicitar informações c Mais...		25/10/2011 11:17:35	fabiane
	<input type="checkbox"/>	2	Recepcionista	Regar as plantas.	Nao		Regar as plantas da recepção e da sala do Coltro.	Colocar +- 300ml de água nas plantas da recepção e +- 500ml de água na planta da Mais...	Plantas morrem.	Colocar água na planta artificial localizada no corredor.		04/08/2011 18:58:59	fabiane
	<input type="checkbox"/>	3	Secretaria	Pegar Correspondências	Sim		Pegar as correspondências na portaria do prédio.	Todos os dias pela manhã, passar na portaria, pegar as correspondências, direcio Mais...	Pode-se perder prazos de pagamento e assuntos importantes.	Pegar correspondências de outra sala ou de pessoas que não estão ligadas a empre Mais...		23/07/2011 00:00:00	fabiane
	<input type="checkbox"/>	4	Secretaria	Emitir Boleto Bancário CNR (Cobrança não Registrada)	Nao		Quando solicitado pelo cliente, após emitir a nota fiscal, emitir um boleto para Mais...	Entrar no sistema HSBC - CNR (caso não esteja instalado no computador, entrar no Mais...	Atraso no faturamento da empresa. Cliente não paga a nota fiscal.	Emitir valor integral da nota, sem desconto dos impostos. Não confirmar o recebi Mais...		02/08/2011 00:00:00	fabiane
	<input type="checkbox"/>	5	Secretaria	Imprimir lista de presença e avaliações para treinamento.	Nao		Uma semana antes do treinamento, preparar a logística. Solicitar junto ao contat Mais...	- No desktop abrir CadClientes2001.mdb -> clique open -> clique no ícone turma Mais...	Não podemos acompanhar a presença e andamento do treinamento, para possíveis cor Mais...	Imprimir em impressoras desativadas.		02/08/2011 00:00:00	fabiane
	<input type="checkbox"/>	6	Recepcionista	Preparar Coffee-break	Nao		Quando tiver treinamento, organizar o coffee-break conforme o número de alunos e Mais...	Organizar o armário para o Coffee-break: Uma semana antes do treinamento: 1. Mais...		Experimentar todos os produtos para que não tenha nada estragado ou frio. ex: ca Mais...	fabiane	09/09/2011 10:24:18	fabiane

4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

c) Secretária /
Administrador



4ª Etapa – Construir um guia para auxiliar o profissional de Secretariado Executivo na empresa

Visualização final das tarefas

<input type="checkbox"/>	Descrição ↑	O que fazer?	Como fazer?	Consequências de não fazer	Riscos e erros	Reportar para	Tarefa criada em	Observação
<input type="checkbox"/>	Alterar senha wereless	Toda segunda-feira, alterar a senha da internet wereless	Senha do Wireless que tem internet na QUASAR Q003920111022 - senha atual em 2 Mais...	Outras pessoas podem acessar a internet.	Pessoas se distraírem com a internet		28/10/2011 14:01:56	
<input type="checkbox"/>	CONTA BANCÁRIA					jose.coltro	10/11/2011 16:26:02	A conta bancária depende de ter um sócio gerente que depende de alterar contrato Mais...
<input type="checkbox"/>	Emitir nota fiscal	Emitir no início de cada mês as notas fiscais conforme controle na planilha de f Mais...	- Entrar no site da prefeitura de Curitiba (abrir no internet explorer, não func Mais...	Atraso no faturamento da empresa e consequentemente no pagamento dos colaboradores Mais...	Valores dos impostos errados. Empresas de outros estados solicitar informações c Mais...		25/10/2011 11:17:35	- Os dados para faturamento devem ser solicitados junto a empresa para qual a no Mais...
<input type="checkbox"/>	Emitir notas fiscais da Visum até 13/12						23/11/2011 14:50:32	
<input type="checkbox"/>	Levar documentos para a Valcontec	Levar os documentos da pasta "CONTADOR" na Valcontec para controle e pagamento d Mais...	Todo início de mês, levar os documentos (boletos, impostos, faturas) da pasta "C" Mais...	Altera o controle do contador	Levar documentos particulares e não da empresa		02/08/2011 00:00:00	
			Todos os dias pela manhã, na portaria, pegar as Mais...	Pode-se perder prazos de pagamento e assuntos	Pegar correspondências de outra sala ou de pessoas que não estão liadas a		23/07/2011 00:00:00	



5ª Etapa – Avaliar o Projeto

- O projeto foi implantado e encontra-se em execução.
- É uma ferramenta útil, adaptável e flexível.
- O projeto possibilitou uma convivência mais efetiva entre os colaboradores.
- O projeto permitiu uma melhor comunicação e controle das tarefas por pessoas que desconhecem as atividades da empresa.



Considerações Finais

- Coordenar o desenvolvimento desse projeto favoreceu uma visão holística do ramo de atividade da empresa.
- O uso de modernas tecnologias proporcionou uma maior agilidade na execução das tarefas.
- O projeto me permitiu o crescimento pessoal e profissional, possibilitando enfrentar os desafios da profissão.



Referências

- CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerenciamento da rotina do trabalho dia-a-dia**. 8. Ed. Rio de Janeiro: INDG Tecnologia e Serviços, 2004.
- CASSARO, Antonio Carlos. **Sistemas de Informação para tomada de decisões**. São Paulo: Pioneira, 1999.
- DATE, C.J, **Introdução a Sistemas de Banco de Dados**: 4 ed. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1990.
- FROTA, Mauricio, FROTA, Maria Helena. Acesso a Informação: **Estratégia para a Competitividade**: 1 Ed. – Brasília – DF: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 1994.
- http://www.juliobattisti.com.br/artigos/office/modelorelacional_p2.asp
- <http://www.sobratt.org.br/faq.html> - ACESSO EM 28/10/2011
- <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-o-5w2h-e-como-ele-e-utilizado/> ACESSO EM 24/09/2011
- <http://xlinesoft.com/phprunner/docs/> - ACESSO EM 15/10/2011
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina. **Técnicas de Pesquisa**: 5 Ed. – São Paulo: Atlas, 2002.



Por mais árdua que seja a luta, por mais distante que um ideal se apresente, por mais difícil que seja a caminhada, existe sempre uma maneira de vencer: a nossa fé.

(Autor desconhecido)